Les cahiers du CEDIC - n°4

La place de l'interculturel dans les lieux de pratique du social

Bhama Peerun Steiger (EESP)

Maya Pfiffner (EESP)

Partenaire : Centre Social Intercommunal de Vevey

CEDIC SO
diversité culturelle et citoyenneté

CENTRE D'ÉTUDE DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE ET DE LA CITOYENNETÉ DANS LA SANTÉ ET LE SOCIAL — © AVRIL 07
WWW.CEDIC.CH

CEDIC
CENTRE D'ÉTUDE DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE ET DE LA CITOYENNETÉ DANS LA SANTÉ ET LE SOCIAL

© MAI 07

WWW.CEDIC.CH

école d'études sociales et pédagogiques · Lausanne
haute école de travail social et de la santé · Vaud

La place de l'interculturel dans les lieux de pratique du social

Bhama Peerun Steiger : professeure à l'EESP

Maya Pfiffner : collaboratrice de recherche

Partenaire de terrain : Centre Social Intercommunal de Vevey

Centre d'études de la diversité culturelle
et de la citoyenneté dans les domaines de la santé et du social (CEDIC)

Avril 2008

CEDIC SO diversité culturelle et citoyenneté

Hes·so Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale

Table des matières

Préambule **7**

Résumé des résultats **9**

Introduction **13**
L'actualité de la question migratoire et du nouveau visage de la population étrangère en Occident et en Suisse 13
Précarité et migration 14
Partenaire de terrain 14
Présentation du rapport 15

Première partie **17**

Chapitre 1 : Saisir l'interculturel : concept globalisant : sa définition, sa compréhension et son lien avec le travail social. Quels champs disciplinaires, quelle approche théorique ? **17**

A Introduction *17*
1 Définition et sens *17*
2 Champs disciplinaires et approche théorique *17*
Approche interactionniste 17

B L'interculturel *18*
Culture de l'interculturel et champ scientifique 18
Définition de l'interculturel 19
Un concept qui surgit du terrain 20
La question interculturelle dans les sciences sociales et dans la formation en travail social 20
La reconnaissance culturelle 23
Faut-il construire l'interculturel ? 23

C Population migrante *25*
1 Définition *25*
2 La population étrangère en Suisse : quelques jalons historiques *25*
3 L'intégration des populations migrantes *27*

Chapitre 2 : L'aide sociale, au travers du CSI de Vevey **30**

A La structure de l'aide sociale *30*
1 Comprendre le contexte *30*
La sécurité sociale en Suisse 30
Les assurances sociales 30
L'aide sociale 31
Droit à l'assistance 31
L'aide sociale dans le canton de Vaud 32
Organisation des structures d'aide sociale 32
Revenu d'Insertion (RI) 32
Bénéficiaires de l'aide sociale 33
2 Le Centre Social Intercommunal de Vevey *33*

Les employés du CSI 34
Profil des bénéficiaires de l'aide sociale au CSI de Vevey 34
Évolution du nombre de bénéficiaires 35
Origine 35
Sexe 36
Type de ménage 37
Echantillon de 100 dossiers de l'année 2006 37
Objectif 37
Constitution de l'échantillon 37
Elaboration des vignettes 38
Présentation des dossiers 38
Journaux des entretiens 38
Origine 39
Type de permis pour les bénéficiaires étrangers 40
Niveau de formation 40
Durée de la prise en charge au CSI 41
Raison de la fermeture du dossier 41
Types de demandes adressées au CSI 42
- aide financière 42
- appui social 42

B L'intervention de la travailleuse sociale 43
1 Entretiens avec des travailleurs sociaux 43
Objectifs des entretiens 43
Méthodologie des entretiens 43
Nombre d'entretiens 43
Contenu des entretiens 44
Incidents critiques 45
Profil des personnes interrogées 46
Sexe 46
Nationalité 46
Formation 46
Expérience professionnelle 47
- dans le travail social 47
- avec des personnes migrantes 47
2 La mission du travailleur social 47
Selon son cahier des charges 47
Accueil et prise en charge 48
Prestation et suivi 48
Relation d'aide 48
Selon son rôle dans la rencontre avec les bénéficiaires de l'aide sociale 49
Rôles différenciés 50
Selon la compréhension et l'application de sa mission par la travailleuse sociale 50
Logiques d'actions 50
Application de la procédure 52
Information donnée aux bénéficiaires sur la structure de l'aide sociale 54
Limites de l'intervention professionnelle 55

Deuxième partie 57

Chapitre 3 : La place que donne le travailleur social à la composante interculturelle dans son travail 57

A Population migrante : quelle compréhension pour la travailleuse sociale? 57
1 Définitions du terme "migrant" 57
Nationalité 57
Origine culturelle 57
Parcours de vie varié 58
2 La capacité d'intégration comme caractéristique du profil migrant 58
Apprentissage de la langue 59
Posture d'adaptation 59
Distance culturelle 59
3 Part de migrants parmi les bénéficiaires 59

B Attitude face aux bénéficiaires migrants 60
Une même procédure pour tous 60
Une relation différenciée 60
Place de la caractéristique migration 61
Un même cadre mais une relation unique 61

C Situations particulières rapportées par les travailleurs sociaux 61
1 Résumé des situations 62
2 Analyse des situations 67
Zones de tensions 67
Structures familiales 67
Type de demande 68
Espace et liberté 68
Etonnement positif 69

D Compétences spécifiques pour le travail avec les personnes migrantes 69
Les compétences du travailleur social 69
Expérience 69
Pas de compétences spécifiques 70
Nécessité de compétences particulières 70
Visibilité du profil migrant 70
Prendre conscience de ses propres représentations 71
Connaître l'ailleurs, connaître l'autre 71

Chapitre 4 : Les bénéficiaires migrants face aux services sociaux 72

A Entretiens avec les bénéficiaires migrants 72
Objectif 72
Sélection des bénéficiaires 72
Prise de contact 73
Modalités des entretiens 73
Protocole d'entretien 73

B Profil des bénéficiaires interrogés 74
Origine 74
Permis de séjour 74
Durée du séjour en Suisse 74
Sexe 74
Type de ménage 74
Durée de l'aide 75
Situation au moment de faire appel au CSI 75

C L'aide sociale selon les bénéficiaires migrants *76*
1 Les demandes des bénéficiaires migrants *76*
Aide financière 76
Écoute et soutien moral 76
2 Profils-types *77*
Dû-Dédommagement 77
Droit 77
Don-Charité 77
3 Compréhension de l'aide sociale par les bénéficiaires *78*
Compréhension du mandat du CSI 79
Langue 79
Catégories de bénéficiaires migrants 79
Statut attribué au travailleur social par le bénéficiaire migrant 80
4 Relations avec le CSI et les travailleurs sociaux *81*
Satisfaction par rapport à la prise en charge 81
Délai d'attente 81
Premiers contacts 81
Situations conflictuelles 82
Contrôles 82
Imposition d'une norme 83

D Les bénéficiaires de l'aide sociale et l'insertion professionnelle *84*
1 Les exigences institutionnelles en matière de recherche d'emploi *85*
2 L'insertion professionnelle des bénéficiaires migrants *86*
Disqualification professionnelle 87
Inadéquation des mesures 87

Chapitre 5 : Regards croisés : travailleur social - bénéficiaire migrant **89**

A Regards croisés *89*
Notion de regards croisés 89
Compréhensions mutuelles 89
- La travailleuse sociale 90
- La bénéficiaire migrante 90

B Particularités de la rencontre travailleur social – bénéficiaire migrant *91*
1 Les explications culturelles *91*
Survalorisation de la catégorie d'appartenance culturelle 91
Stéréotypes 92
Conception culturelle globalisante 92
Occultation du trait culturel 93
L'utilisation de la différence culturelle comme stratégie de la part des bénéficiaires 93
2 Les explications structurelles *94*
Permis de séjour 94
Niveau de formation 94
3 Egalité de traitement *95*
L'égalité de traitement selon les travailleurs sociaux 95
L'égalité de traitement selon les bénéficiaires 96
Reconnaissance de l'autre 96

C Rencontres possibles entre travailleurs sociaux et bénéficiaires migrants *96*
1 Communication interculturelle *97*
2 Rencontres possibles *97*

Chapitre 6 : Constats et perspectives **100**
1 Souligner le rôle pédagogique de la travailleuse sociale dans sa pratique quotidienne *102*
2 Former les travailleuses sociales *102*
Quelques objectifs d'une telle formation 103
3 Informer et sensibiliser les bénéficiaires de l'aide sociale *105*
4 Mettre en place des actions institutionnelles internes *106*
Projets à élaborer pour le service social 106
" Sas social " 108

Vers une démocratisation des valeurs et des droits culturels *109*

Acronymes utilisés dans le rapport **111**

Liste des tableaux et graphiques **112**

Résumé de la recherche **113**

Executive summary of research report **116**

Bibliographie **119**

Préambule

L'étude que nous proposons ici s'intéresse à la place de l'interculturel dans les lieux de pratique du social. Dès lors nous pouvons nous questionner sur la pertinence d'un tel sujet : est-il nécessaire de s'intéresser à l'interculturel et à l'interculturel dans le travail social ? L'interculturel fait référence à un groupe précis de la population, celui qui est différent culturellement et son lien avec la culture dominante dans la société d'installation. Nombreuses sont les remarques autour de cette distinction ; certains ne croient pas que le profil migratoire soit une variable discriminante dans la vie sociale et économique d'un individu, d'autres y voient un effet doublement stigmatisant pour des personnes qui le sont de fait. Aussi, le bénéficiaire migrant de l'aide sociale (notre groupe d'étude), ne serait-il pas différent du bénéficiaire suisse de l'aide sociale. Ils forment tous partie d'une population indigente et précarisée.

Notre étude tente de montrer la pertinence de l'interculturel dans le travail social et de la nécessité de s'en préoccuper. De manière pragmatique, nous avons tenté d'appréhender à travers les représentations croisées des travailleuses sociales et des bénéficiaires migrants, les conceptions culturelles différenciées pour une meilleure compréhension de ce qui se passe au sein du service social.

La recherche que nous avons menée vise un double objectif. Elle s'oriente vers la compréhension de l'interculturel en tant que phénomène social et vers l'élaboration de connaissances nouvelles pour répondre aux questionnements que soulèvent en permanence les différents acteurs du travail social.

L'enjeu scientifique de ce travail sera de contribuer à la construction de la relation interculturelle dans le cadre des institutions du social. La recherche permettra de saisir si la population migrante est perçue par les travailleurs sociaux comme un groupe spécifique, identifiable par un mode de catégorisation implicite. Cette étude pose en outre la question de déterminer le sens que l'on donne à la relation interculturelle dans ce cadre défini du service social et quelle est sa pertinence.

En parallèle, nous souhaitons au travers de cette recherche suggérer des outils nouveaux et des ressources utiles pour les étudiants de la filière travail social de la HES-SO tout en valorisant des compétences à acquérir par les travailleuses sociales dans leurs pratiques professionnelles. L'activité de recherche permet ainsi de faire le lien entre la pratique professionnelle et le milieu de la formation dans le domaine du travail social.

La mise en œuvre de cette recherche a été rendue possible par un financement d'un des réseaux HES, le CEDIC (Centre d'études de la diversité culturelle et de la citoyenneté dans les domaines de la santé et du social), auprès de qui le projet a été déposé. Nous tenons à les remercier vivement. Ce projet est en lien étroit avec le CEDIC car il vise à comprendre *" les mécanismes de production et de reproduction de la différence "* pour mieux répondre aux problématiques du social et de la santé des populations migrantes. Ce projet de recherche va traduire ses résultats en enseignements "*dans une perspective d'ajustement des pratiques professionnelles à une société plurielle en mouvement ".*

À travers un des trois axes du CEDIC : *" L'étude des représentations et des mécanismes de construction de la diversité et de l'homogénéité dans un contexte de relations de pouvoir* ", cette étude s'inscrit dans un des 6 thèmes porteurs du CEDIC à savoir *: " relations interculturelles et communication interculturelle ".*

La recherche a commencé en mars 2007, pour une durée de 12 mois. Deux chercheures ont mené l'étude pour un équivalent de 70 % de taux d'activité.

Les services sociaux de la ville de Vevey dans le canton de Vaud sont notre partenaire de terrain. Mme Haas-Borer a été désignée pour représenter les services sociaux et nous permettre de travailler en étroite collaboration avec le service d'aide sociale. Nous avons pu mener tout notre travail de terrain dans des conditions optimales, ce qui a été fortement apprécié. Un groupe de référence a été constitué. Nous leur avons présenté l'avancement de la recherche et avons pu bénéficier de leur éclairage précieux pour l'analyse. Ce groupe est composé d'experts de la question interculturelle, ainsi que du travail social et de la pratique professionnelle : Mmes M. Eckmann, E. Hirsch-Durett, V. Keller et S. Rodari, et MM. C. Bolzman et P.-E. Gaberel.

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui nous ont permis de mener à bien notre travail. Ces personnes sont non seulement les spécialistes qui nous ont guidées dans notre travail mais aussi toutes les personnes (travailleuses sociales et bénéficiaires de l'aide sociale) qui ont accepté de répondre à nos questions et qui se sont rendues disponibles et participatives. Sans le travail de terrain, aucune étude n'aurait été possible.

En dernier lieu, nous tenons à faire la précision suivante. Le langage épicène est de mise, nous y sommes favorables. Toutefois, la lecture d'un rapport de recherche peut se révéler difficile et fastidieuse s'il faut à chaque fois lire : travailleurs sociaux et travailleuses sociales, employé·e·s etc. Écrire seulement au masculin n'est pas juste d'autant plus qu'il s'agit de décrire une profession qui est fortement " féminine " ; écrire seulement au féminin, c'est discriminer les " masculins " de la profession. Aussi, nous avons choisi d'utiliser indifféremment le masculin et le féminin. Quelques fois, ce sera le " il " et quelques fois, ce sera le " elle ".

Cette première étude que nous avons menée de manière exploratoire, nous permet de répondre aux interrogations de départ, à savoir s'il est utile et nécessaire de questionner l'interculturel dans le travail social : la réponse est oui. Ce travail nous a ouvert de nombreuses perspectives pour approfondir la thématique de l'interculturalité de manière plus ciblée comme celle de penser au contenu d'une formation pour l'acquisition de compétences interculturelles.

Résumé des résultats

Cette étude, de nature exploratoire, démontre de manière empirique la nécessité de prendre en compte la variable interculturelle dans la pratique professionnelle quotidienne des travailleurs sociaux. L'interculturel est ici compris comme la mise en place d'un processus dynamique qui permet une communication compréhensive entre personnes et groupes différents, en l'occurrence travailleurs sociaux et bénéficiaires migrants de l'aide sociale. Afin de mieux saisir et d'expliciter les relations entre eux, nous avons dégagé d'une part des logiques d'action (brièvement décrites ci-dessous) qui caractérisent les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux, et d'autre part des profils-type regroupant les attitudes des bénéficiaires face à l'aide sociale, avec une attention particulière à la dimension migratoire.
Certains bénéficiaires voient dans l'aide sociale une aide financière à laquelle ils ont droit, selon les législations en vigueur, souvent pour un soutien momentané alors qu'ils se trouvent dans une situation financière difficile (type droit). Un second type de bénéficiaire (type dû-dédommagement) estiment que l'aide sociale leur est dûe, qu'ils ont été lésés et que l'institution publique des services sociaux doit les dédommager du tort social qu'ils subissent. Ils ont des exigences élevées et des revendications par rapport au service social. Le dernier profil (type don-charité) correspond à des bénéficiaires qui se considèrent comme des personnes démunies et impuissantes et qui sollicitent une forme de charité en s'adressant aux services sociaux.Ceux-là, vivent difficilement ces situations d'aide sociale. Ces catégorisations restent non-exhaustives et ne sont pas exclusives les unes des autres. Elles ne sont pas propres à notre groupe d'étude (les migrants) et se retrouvent chez l'ensemble des bénéficiaires de l'aide sociale. Toutefois, le profil migrant est évoqué comme une variable discriminatoire dans ces situations. Les catégories observées permettent de poser des bases à partir desquelles nous pouvons essayer de déconstruire les mécanismes observés dans les différentes attitudes des bénéficiaires, ceci pour une meilleure compréhension de la relation entre le travailleur social et le bénéficiaire et aussi une isolation de la variable migrante qui constitue ici, l'objet de notre réflexion.

En croisant les logiques d'action des travailleurs sociaux(présentées ci-dessous) avec les profils-type de bénéficiaires, nous pouvons mettre en lumière les rencontres possibles qui se dessinent. Les enjeux qui se profilent autour de ces rencontres peuvent être définis en termes de compréhensions mutuelles. Chacun des protagonistes - travailleur social et bénéficiaire migrant - se forge des représentations vis-à-vis de son interlocuteur. En dégageant ces compréhensions mutuelles, nous comprenons comment chacun des deux participe à sa manière à la construction ou la déconstruction de la relation. Quand les protagonistes ne peuvent pas se rencontrer, tout effort de compréhension reste stérile.
Il est cependant nécessaire de souligner que les logiques d'action ainsi que les profils-types ne concernent pas seulement la rencontre des travailleurs sociaux et les usagers migrants ; ils reflètent d'une manière générale ce qui se joue quand les deux protagonistes (Paugam) se croisent dans un cadre institutionnel avec des demandes et des besoins spécifiques. Nous n'avons pas isolé la variable « migrante » afin de faire une analyse comparative avec les usagers « non-migrants ». Aussi si une des conclusions de notre travail exploratoire révèle la nécessité de penser l'interculturalité dans les lieux de pratique du social, il n'est pas exclu que nos logiques d'action et de profils-types soient à analyser moins par rapport à l'origine migrante qu'en termes de catégories fonctionnelles (être à l'aide sociale).

Rencontres possibles

Nous proposons ci-dessous un bref résumé des différentes rencontres possibles, selon l'approche privilégiée par le travailleur social (logique d'action).

Approche procédurale

Selon cette logique, le travailleur social met en avant l'aspect administratif et normatif de sa fonction. Il se détache de ses propres actions et décisions, en se référant aux procédures mises en place par l'institution et par le légiste. Le profil migrant du bénéficiaire n'est alors qu'un critère administratif parmi d'autres, au même titre que le sexe, la profession ou l'âge. Le travailleur social propose alors une prise en charge selon sa compréhension des besoins du bénéficiaire et les prestations possibles à proposer au bénéficiaire.

Parfois, la demande et la réponse peuvent concorder, et l'échange qui en découle est satisfaisant pour les deux parties, notamment face à un bénéficiaire du type "droit". Chacun cherche dans l'échange ce qui est prévu par les législations.

Le travailleur social ne va cependant pas engager de démarche compréhensive face à un bénéficiaire qui estime que son cas est particulier (par exemple, du profil-type : "dû-dédommagement). Des sanctions seront appliquées si nécessaire. Une attitude d'exigence de la part du bénéficiaire confrontée à une logique procédurale réduit considérablement les possibilités de rencontre entre les deux interlocuteurs. L'imposition de normes n'est pas comprise par un bénéficiaire qui considère que l'aide sociale lui est due en guise de réparation.

Approche interactive

Le travailleur social vise à instaurer une dynamique de partenariat avec les bénéficiaires dont il a la charge. En partant des ressources et du profil spécifique de son interlocuteur, le travailleur social va l'accompagner dans l'accomplissement d'objectifs définis ensemble. Le parcours de vie ainsi que la trajectoire migrante du bénéficiaire peut ainsi être entendue, ses aspirations personnelles, tout en restant dans le cadre de l'institution, peuvent être évoquées. Il y a dialogue.

Cette approche permet une prise en compte du profil spécifique de chaque bénéficiaire. Face à un bénéficiaire migrant, le dialogue interculturel peut être envisagé dans cette démarche interactive. Il est cependant nécessaire qu'au préalable le travailleur social ait pris connaissance des outils spécifiques à développer pour la communication interculturelle, par exemple qu'il ait conscience de ses propres représentations.

Du côté des bénéficiaires, la rencontre peut être fructueuse à condition qu'ils endossent eux aussi le rôle de partenaires et adhèrent à une démarche de partenariat. Face à un bénéficiaire du profil " dû-dédommagement ", qui est satisfait de se faire entendre mais qui ne veut pas céder sur ce qu'il estime lui être acquis, la rencontre peut tourner court, et le travailleur social peut, tout comme ses collègues de l'approche procédurale, appliquer une sanction.

Dans l'approche interactive, le travailleur social reste toutefois dans la structure de sa mission et dans son cadre légal et institutionnel.

Approche compassionnelle

Dans cette logique, le travailleur social se soucie du bénéficiaire et cherche à le "réconforter". Cette approche peut apporter dans un premier temps un soutien apprécié à un bénéficiaire de type "don-charité". Le travailleur social peut en effet le rassurer dans ses doutes et ses réticences quant à la légitimité de sa demande. Très ancrée dans les émotions, l'approche compassionnelle ne permet pas cependant pas de rencontrer des bénéficiaires de type " droit " ou " dû-dédommagement ", s'ils viennent uniquement chercher une prestation financière.

L'approche compassionnelle peut accentuer le double sentiment de complexe d'infériorité du bénéficiaire : comprendre la misère de l'autre peut être perçu comme un moyen de la dominer.
Face à une personne migrante, un travailleur social *compassionnel* ne voit pas les ressources potentielles à exploiter, et risque de ne voir le bénéficiaire que comme une personne dans le besoin, qu'il s'agit de réconforter, avec un regard parfois condescendent. Les capacités du bénéficiaire à élaborer et mettre en œuvre une stratégie commune qui permette de sortir de l'aide sociale sont occultées.

Relation d'aide
En misant sur la relation d'aide, dans une compréhension qui rallie l'approche interactive et compassionnelle, le travailleur social peut permettre au bénéficiaire migrant d'exposer sa problématique de migrant. En quoi, le bénéficiaire pense-t-il que sa situation est le résultat de sa condition de migrant ? Cependant, le travailleur social peut chercher à apporter une aide à un bénéficiaire, alors que cela ne correspond pas toujours à sa demande.
La démarche thérapeutique d'aide ne permet pas d'entrer en communication avec un bénéficiaire qui vient chercher une prestation financière en s'adressant au service social. Une lecture psychologisante des difficultés d'un bénéficiaire peut attribuer à la condition de migration ce qui relève de la situation précaire de l'usager. La personne migrante face à un tel travailleur social pourra rester ou en tout cas être confortée dans une position de « victime », et ne sera pas poussée à s'engager dans une action autonome et constructive pour son avenir. En soutenant le bénéficiaire seulement au niveau moral, mais sans prendre en compte les difficultés réelles qui peuvent découler du profil migrant, le travail d'insertion et d'intégration peut être hypothéqué.

Différences culturelles et normes sociales
Le travailleur social rencontre des difficultés dans sa pratique quotidienne quand il se trouve devant des personnes migrantes qui ne jouissent pas d'un traitement équitable en termes de normes et de législations, par exemple lorsque le statut (type de permis) conditionne la possibilité d'avoir accès à l'aide sociale.
Entre les normes juridiques et les normes sociales, interviennent les normes de jugements moraux à l'endroit du bénéficiaire en général et du bénéficiaire migrant en particulier. Il devient implicitement un « déviant » et de ce seul fait, son insertion et son intégration sont souvent compromises. Pour la personne migrante, bénéficier de l'aide sociale peut par exemple être un obstacle au renouvellement d'une autorisation de séjour, ou à sa transformation en un statut plus stable (permis d'établissement ou naturalisation par exemple).
A cela vient s'ajouter l'enracinement profondément culturel des normes sociales. Par exemple, pour bénéficier du revenu d'insertion, il est demandé aux deux membres d'un couple d'exercer une activité professionnelle ou d'être à la recherche d'un emploi, s'il n'y a pas d'incapacité de travail ou d'enfants en bas âge à charge. Cette exigence du revenu d'insertion est perçue comme une imposition arbitraire par certains bénéficiaires, pour qui cette norme n'est pas reconnue et qui ne conçoivent pas que l'épouse dans le couple soit également à la recherche d'un emploi. Ils ressentent un profond sentiment d'injustice.
Quelle flexibilité, tant dans les comportements que dans les discours, peut ou doit exister du côté des travailleurs sociaux ? Quels ponts établir, quelle compréhension commune mettre en place ; quelle négociation opérer ?
Bien souvent, la différence culturelle est tolérée et parfois même recherchée tant qu'elle reste exceptionnelle et confinée aux zones ou aux univers dans lesquels on accepte de la voir, elle n'est donc pas intégrée de manière globale. Ainsi, il peut prendre une forme exotique, même si valorisé

(par exemple dans un contexte culinaire ou musical) de mettre en avant sa spécificité liée à son origine, mais il existe d'autres situations dans lesquelles cette « originalité » doit être tue ou réduite au minimum (cela est par exemple bien souvent le cas en contexte professionnel).
Un équilibre fragile est à trouver, ou à inventer entre ces deux extrêmes. Accorder trop d'importance à la différence culturelle comprend le risque de biaiser la relation entre le travailleur social et le bénéficiaire, l' « exception » culturelle ne peut être constitutive de l'identité d'une personne, mais l'ignorer revient à nier une part de l'identité de cette même personne.

Le travail social avec des personnes migrantes est donc complexe, selon la lecture de la pensée complexe d'E. Morin. On assiste ici à des antagonismes qu'il ne s'agit pas d'uniformiser mais de prendre en compte telles quelles pour trouver les meilleures manières de faire et d'agir pour répondre aux besoins et attentes de la personne migrante tout en respectant les cadres institutionnels, politiques, juridiques et sociales en vigueur. Les multiples facettes de la compréhension interculturelle sont complexes et c'est cette complexité entre autres que cette recherche vise à mettre en avant. L'opposition Suisse-migrant est réductrice, polarisée et ne permet pas de rendre compte de la complexité des situations. Nous proposons plutôt de considérer la variable migrante comme augmentant le risque de relation délicate et fragilisée entre la demande du bénéficiaire et la réponse du travailleur social. Il s'agit donc pour le travailleur social de « jongler » avec les différentes identités de migrants. D'où la nécessité de prendre en compte les spécificités du profil migrant des bénéficiaires, pour mieux développer les *capabilités* des bénéficiaires, en recherchant notamment l'*empowerment*. Selon les différentes logiques d'action des travailleurs sociaux que nous avons évoquées ci-dessus, c'est celle qui privilégie le partenariat, l'approche interactive, qui apparaît comme la plus à même d'entrer dans une démarche d' *empowerment* et de mise en valeur des *capabilités* avec les bénéficiaires.

Pour une démocratisation des normes et des valeurs (Best Practices)
Nous comprenons qu'une mise en perspective des connaissances et des compétences est indispensable pour le travailleur social ainsi qu'une identification et une valorisation des *capabilités* pour le bénéficiaire s'avèrent primordiales. Les marqueurs culturels de tous doivent être visibilisés et discutés. Les valeurs fondamentales ainsi que les concepts fondamentaux de chacun (lien social, solidarité, reconnaissance, etc.), doivent être exprimés pour que la communication interculturelle soit possible. Tout cela peut être envisagé à travers des formations ciblées pour les travailleurs sociaux et pour l'ensemble des acteurs sociaux, des rencontres d'information et de sensibilisation pour les bénéficiaires de l'aide sociale ainsi qu'à travers des actions institutionnelles internes.
Cette étude ouvre donc de nouvelles perspectives pour la mise en place d'actions concrètes dans le domaine de l'interculturel et pour la formation des travailleurs sociaux. C'est peut-être ainsi que le visage démographique de l'Occident pourra enfin connaître une réalité socioéconomique, politique et culturelle.

Introduction

> *" Là où on serait tenté de se référer à une constante historique ou à un trait anthropologique immédiat, ou encore à une évidence s'imposant de la même façon à tous, il s'agit de faire surgir une " singularité ". Montrer que ce n'était pas si évident que ça.(...). "* Michel Foucault

L'actualité de la question migratoire et du nouveau visage de la population étrangère en Occident et en Suisse

L'être humain a toujours voyagé, d'ailleurs son histoire même est celle des migrations pour aller ailleurs afin de survivre et de mieux vivre. Ensuite, les populations diverses se sont rencontrées à travers les missions d'évangélisations, des colonisations, des expéditions exploratoires etc. Ces rencontres étaient toujours fortement inscrites dans des rapports de domination ; les uns voulant être les maîtres des autres. L'histoire de la migration en Occident a longtemps été perçue comme celle des étrangers qui devaient s'adapter voire s'assimiler à leur nouveau pays. La personne migrante restait toujours l'autre, minoritaire par rapport à la population globale.

Le nouveau profil démographique de l'Occident, les problèmes sociaux émergents, les législations qui se durcissent à l'égard de la migration, le phénomène de globalisation et de mondialisation alimentent les multiples questionnements autour des personnes migrantes et de leur vie dans un autre pays qui par ailleurs n'est pas toujours une terre d'accueil. D. Schnapper souligne à ce propos que l'utilisation du terme société d'accueil " *semble impliquer qu'il existe un véritable " accueil ". Il [lui]semble préférable d'utiliser un terme plus neutre ou descriptif, la société d'installation* " (Schnapper, 2003, p. 4).

Il devient indispensable aujourd'hui, dans les sociétés d'installation, de se préoccuper de manière plus approfondie des populations migrantes. En effet, loin d'être un phénomène nouveau, la migration revêt désormais cette particularité de n'être plus en marge de la population occidentale en général et du point de vue démographique en particulier. Il n'en demeure pas moins que les législations, les procédures et la mise en place de mesures d'intégration à la vie sociale, politique et économique considèrent toujours les populations migrantes comme telle.

L'étrangère, l'immigrante, la migrante est considérée comme venant d'un ailleurs pas toujours en accord et en harmonie avec la société d'installation surtout quand elle est issue d'une culture lointaine (hors bassin européen, hors pays du nord, etc.). Elle est de fait perçue comme une menace potentielle à la paix sociale, un élément perturbateur dans le bon déroulement de la vie économique, une mise en péril des institutions, et par conséquent, elle n'est pas accueillie et acceptée. Ce constat se vérifie au niveau des politiques (il faut gagner et mériter sa place de migrante acceptée et accueillie), dans les débats publics (tout n'est plus comme avant, les institutions comme l'école souffrent devant cette nouvelle population) et au niveau des individus (les migrantes dérangent). Le profil de migrant est encore une variable discriminante au sein des " déficiences structurelles " de la société.

Précarité et migration
Si, autrefois, les personnes migrantes en Suisse constituaient un groupe homogène, formé principalement d'une main-d'œuvre masculine travaillant en Suisse pour répondre aux besoins de l'économie, ce cas de figure n'est plus d'actualité. La migration est aujourd'hui plurielle, et se caractérise par une palette variée de profils de personnes migrantes. Des motifs de migration variés (économique, politique, regroupement familial, etc.…) et des pays d'origines nouveaux participent à cette diversité. Le migrant n'est plus un travailleur immigré qui subvient à ses besoins par son travail et rentre chez lui au terme de son contrat.

Par ailleurs, force est aujourd'hui de constater que les populations migrantes sont souvent assimilées aux populations précaires et indigentes. Parmi les éléments explicatifs de la précarisation de la population migrante, nous pouvons citer, outre les législations qui conditionnent leur séjour et leur établissement en Suisse, la disqualification sociale et la non-reconnaissance des diplômes acquis à l'étranger. Cela entraîne un double handicap, à savoir : d'une part la personne migrante ne peut faire valoir ses compétences professionnelles antérieures, d'autre part, l'accès aux formations qui pourraient lui permettre de combler cette non-reconnaissance devient souvent problématique selon les conditions d'admission requises dans les établissements de formation.

Ces difficultés d'accès à l'éducation, à la formation, aux services, à l'emploi, etc., associées à la situation de migration hypothèquent fortement l'insertion et l'intégration en termes d'autonomie sociale et économique. Ainsi, les personnes migrantes se voient souvent contraintes de faire appel à l'aide sociale.

Partenaire de terrain
Partant de ces constats, cette étude a pour objectifs de dégager dans quelle mesure les travailleurs sociaux tiennent compte ou pas du profil " interculturel " des bénéficiaires migrants de l'aide sociale ; et si le profil " interculturel " est un paramètre explicatif dans la rencontre entre ces deux interlocuteurs. Pour cette recherche, à caractère exploratoire, nous avons opté pour une étude de cas bien circonscrite, et avons travaillé avec le Centre Social Intercommunal de Vevey comme partenaire de terrain. Le travail de terrain a consisté en des entretiens avec les professionnels du service social et avec des bénéficiaires migrants, ainsi qu'une analyse de dossiers.

Vevey présente pour nous un terrain de recherche intéressant avec 44.7 %[1] de population étrangère sur une population totale de 17 703 habitants (en décembre 2007). Vevey a déjà mis en place plusieurs projets qui s'adressent en particulier à la population migrante comme l'apprentissage de la langue française (Français en jeu), les ateliers de formation Caritas ou d'autres projets en collaboration avec l'association Appartenances. Par son implication dans le domaine interculturel tant au niveau citoyen (commission des activités interculturelles) qu'au niveau administratif communal, Vevey nous a semblé un partenaire pertinent pour cette étude exploratoire ; elle peut ainsi servir de base pour contribuer à la mise en place des stratégies

[1] La proportion de ressortissants étrangers est basée sur les données disponibles sur le site internet de la commune de Vevey (http://www.vevey.ch/qsPortal/Home.asp?N=701), consulté le 15 février 2008. Au 31.12. 2007, il y a 7 909 ressortissants étrangers (tous types de permis confondus) à Vevey, pour une population de 17 703 habitants.

nécessaires pour renforcer la dimension interculturelle dans les services sociaux.

Tout au long de notre travail, les termes de "travailleur social" et de "bénéficiaire" sont utilisés, puisqu'ils nous semblent les plus adéquats. Le terme générique "travailleur social" qualifiant les professionnels qui pratiquent dans le domaine du social est de plus en plus usité. Les formations de base en travail social sont depuis septembre 2006 un certificat unique avec orientation service social, animation socioculturelle ou éducation sociale.

Nous utilisons le terme de bénéficiaire pour désigner les personnes qui bénéficient des prestations d'aide sociale. L'utilisation de ce terme décrit selon nous au mieux la demande et les attentes de la personne qui vient solliciter l'aide sociale ; ce "bénéfice" concerne notamment la prestation financière. À noter que ces termes ne sont pas ceux utilisés par le Centre Social Intercommunal de Vevey, notre partenaire de terrain, qui travaille avec des assistants sociaux, en interaction avec des clients.

Présentation du rapport

Ce rapport rend compte des éléments dégagés à l'issue de la recherche. Il est composé de deux parties : une première partie pose les bases de l'étude, les approches disciplinaires, les fondements théoriques, la compréhension donnée aux divers termes et notions utilisés. Cette première partie présente aussi les descriptions des structures sociales et de notre terrain de recherche ainsi que les entretiens menés auprès des travailleuses sociales afin de mieux saisir le cadre de travail et leur compréhension de l'interculturel dans leurs pratiques quotidiennes.

La deuxième partie concerne la thématique de recherche, à savoir la place de l'interculturel dans les lieux de pratique du social. Elle décline de manière détaillée la place que donnent les différents acteurs (les travailleuses sociales et les bénéficiaires) à la variable migratoire. L'analyse des regards croisés et des conceptions mutuelles permettent de dégager des logiques d'action pour les travailleurs sociaux et des profils types pour les bénéficiaires. Enfin cette partie propose des compétences et connaissances qui nous semblent utiles et les moyens pour les acquérir dans le cadre d'une optimisation de l'interculturel dans le travail social.

Première partie

Le premier chapitre s'intéresse à l'utilisation des termes clés et à leur pertinence pour notre objet de recherche. Un accent particulier est mis sur la notion d'interculturel, tant dans sa construction historique que dans son acception aujourd'hui pour la sociologie et notamment par rapport à sa compréhension dans le champ du travail social. La définition des mots-clés permet ensuite une lecture plus aisée et plus compréhensible de notre étude.

Le chapitre suivant apporte des éléments de contextualisation sur le travail social en Suisse, et plus particulièrement dans le canton de Vaud. Le profil général des bénéficiaires de l'aide sociale à Vevey est décrit, au travers des 100 dossiers consultés. La mission des travailleuses sociales est questionnée de manière générale afin de pouvoir par la suite mettre en perspective le cadre du travail social, les tâches requises et le mode de fonctionnement au sein du service d'aide sociale ainsi que les pratiques individuelles choisies par les travailleurs sociaux avec les bénéficiaires de

l'aide sociale et les personnes migrantes en particulier. Ce chapitre décrit les entretiens menés auprès des travailleurs sociaux, la méthode utilisée et les résultats obtenus.

Deuxième partie :
Le chapitre 3 s'interroge sur la place que les travailleuses sociales attribuent à l'interculturel dans son travail. Il rapporte leurs perceptions de l'interculturel aujourd'hui dans leurs pratiques professionnelles, leurs définitions de la migration, leurs descriptions et explications des situations délicates avec les personnes migrantes.

Le chapitre suivant s'intéresse aux bénéficiaires migrants face aux services sociaux. Nous essayons de comprendre les besoins, demandes et attentes des bénéficiaires migrants, par rapport à l'aide sociale ; et comment ils perçoivent les travailleurs sociaux dans l'attribution des prestations qui leur sont octroyées.

Le chapitre 5 s'attarde sur les regards croisés et les compréhensions réciproques que chacune des deux parties (travailleur social et bénéficiaire) porte sur l'autre à travers les témoignages recueillis. Nous pouvons ainsi rendre compte des interactions qui se créent, et cela dans une perspective interculturelle. Différentes logiques d'action de la part des travailleurs sociaux ont été dégagées. Elles sont ici associées aux différents types de bénéficiaires que nous avons distingués. Cela nous permet de faire ressortir les rencontres possibles ainsi que les partenariats les plus à même d'offrir des solutions satisfaisantes aux deux parties.

Enfin, dans le dernier chapitre, et à la lumière des résultats obtenus, nous présentons des pistes de réflexion pour une meilleure prise en compte de la dimension interculturelle dans le travail social avec les migrants. Des propositions d'action concrètes à mener en termes de formation à mettre en place, de partenariats à encourager et des études futures à mener concluent cette étude.

Première partie

Chapitre 1 : Saisir l'interculturel : concept globalisant : sa définition, sa compréhension et son lien avec le travail social. Quels champs disciplinaires, quelle approche théorique ?

" Je ne discute jamais du nom pourvu qu'on m'avertisse du sens qu'on lui donne " Pascal, *Pensées*

A Introduction

1 Définition et sens

Il est d'usage dans toute recherche de définir les mots-clés moins pour en donner une compréhension admise que pour souligner les significations que la chercheure leur attribue. Une compréhension sémantique est nécessaire : quelle signification, quel sens attribuons-nous à un mot et à un terme ? Chaque mot induit le sens et le sens n'est pas gratuit ; il est le reflet de notre environnement et du contexte sociohistorique et politique. La discussion autour d'un terme, révèle *" le fond du débat* " (Schnapper, 2007, p. 12). La conceptualisation, l'analyse d'un fait, d'une situation va permettre de trouver des moyens à mettre en œuvre ainsi que les outils à concevoir et élaborer dans la pratique professionnelle.

" Qu'on parle en termes d'intégration, d'assimilation ou d'insertion, il s'agit toujours de s'interroger sur les modalités de la participation - au sens actif du terme - des populations migrantes et de leurs enfants à la vie collective et ce n'est pas une interrogation conservatrice, c'est une interrogation proprement sociologique, puisqu'il s'agit de comprendre, grâce à des concepts et quel que soit le concept qu'on utilise, la manière dont nous faisons tous société. Plus généralement, sur ces sujets, les mots sont pièges et il importe plus que dans d'autres sujets de les soumettre à la critique. " (Schnapper, 2003, p.3).

2 Champs disciplinaires et approche théorique

Nous nous tiendrons donc principalement à une compréhension sociologique et psychosociologique des définitions des mots-clés que nous utilisons dans notre travail et de leur lien avec la question interculturelle.

Approche interactionniste
Notre objectif principal est de saisir les regards croisés, de comprendre les interprétations réciproques et d'analyser les conceptions différenciées de la relation entre des travailleurs

sociaux et des bénéficiaires migrants de l'aide sociale ; dans le but de voir pourquoi et comment il faut insérer la variable interculturelle dans le travail quotidien des travailleurs sociaux. L'approche interactionniste, selon la sociologie d'Erving Goffman, semble offrir l'approche théorique la plus appropriée pour notre étude. La règle fondamentale de l'approche interactionniste, visant l'analyse de ce qui se passe quand deux ou plusieurs acteurs (dont soi-même) sont ensemble, permet de répondre à nos questions de recherche. Ce qui nous importe ici, c'est moins l'analyse des organisations et des structures que la compréhension de ce qui se passe entre les différents acteurs qui se réunissent autour d'une cause commune : l'aide sociale ; les uns étant les prestataires (travailleuses sociales) et les autres les bénéficiaires de l'aide sociale.

La qualification de migrant pour les bénéficiaires est indissociable de celle de stigmate tant dans sa version visible (par exemple la couleur de la peau) que dans sa version invisible et plus sournoise (par exemple l'appartenance religieuse). C'est dans ce face à face qui met en lumière les identités individuelles de la part des acteurs que peuvent se comprendre les interactions et les "contacts mixtes" selon l'expression de Goffman. C'est la notion de réciprocité qui permet un contact bilatéral et à chaque acteur de se voir dans le regard de l'autre.

L'approche interactionniste, nous permet aussi d'aborder la notion de l'engagement, nécessaire dans toute interaction. Goffman définit l'engagement comme le fait de *"maintenir une certaine attention intellectuelle et affective, une certaine mobilisation de ses ressources psychologiques"* (Nizet & Rigaux, 2005, p. 39). Ainsi, afin de remplir sa mission professionnelle de la part de la travailleuse sociale et pour s'adapter au mieux dans ses nouvelles conditions de vie pour le bénéficiaire, chacun met en place des stratégies personnelles pour rester à l'intérieur de l'ordre social et de la société normée. Goffman définit l'ordre social comme : *"un ensemble de normes morales qui régule la manière dont les gens poursuivent leurs objectifs"* (Nizet & Rigaux, 2005, p. 96).

B L'interculturel

Quand il s'agit de la question interculturelle, l'exercice de définition se révèle indispensable. Les compréhensions sont diverses, discutées, controversées et l'on ne peut encore se baser sur une définition admise dans le champ scientifique. Il devient donc utile de s'attarder sur le terme lui-même pour justifier la définition et la signification que nous lui attribuons tout en tenant compte que l'utilisation que l'on en fait doit néanmoins aussi permettre sa compréhension dans le débat public. L'interculturel renferme par ailleurs cette notion valise, ce terme polysémique de " culture ".

Culture de l'interculturel et champ scientifique

Le terme "culture" ainsi que toutes ses déclinaisons : culturel, pluriculturel, multiculturel etc., revêt des significations différenciées selon le champ scientifique dans lequel on se trouve, selon le débat public et selon les acteurs qui l'utilisent. Le sociologue mettra plus l'accent comme le fait D. Cuche (2004) sur les rapports sociaux et les rapports de pouvoirs et de domination qui sous-tendent les rapports culturels et donc l'interculturel. Le philosophe abordera la culture en termes de respect des droits humains et d'égalité des valeurs des uns et des autres. Le politique aura une vision plus orientée vers l'économique et le juridique et en lien avec l'image de la

stabilité et du bon fonctionnement de la nation et de l'état. Enfin, l'anthropologie se focalisera sur l'observation de ces manières d'être, d'agir et de sentir qu'il s'agira de comprendre dans un autre contexte, ici, celui de l'Occident.

Il est utile de souligner l'effet du contexte régional, national et international sur l'utilisation du terme " culture ". Longtemps confinée dans son utilisation ethnologique et anthropologique, il est aujourd'hui indispensable de se pencher sur cette problématique culturelle en Occident. Non seulement elle fait aujourd'hui partie intégrante de la vie sociale, politique et démographique des pays du Nord, mais l'avènement de la mondialisation et de la globalisation, ne fait que renforcer la nécessité de se pencher sur la problématique culturelle et interculturelle ; la culture se globalise et les identités culturelles se multiplient.

Michel Wievorka, dans son ouvrage *La Différence* (2001, p. 19) souligne que *" pour les sciences sociales, la différence culturelle n'est plus aujourd'hui l'apanage de mondes plus ou moins lointains, exotiques, étranges. Elle n'est plus le domaine principal, presque réservé, de l'ethnologie ou de l'anthropologie classiques - toutes disciplines qui invitaient le chercheur à se distancier de son propre univers. Elle n'est plus extérieure, mais comprise dans le travail des sociétés occidentales sur elles-mêmes. "*

Définition de l'interculturel
La notion d'interculturel comprend tant d'acceptions diverses que l'on finit par en questionner sa légitimité ; c'est une notion qui porte une ambiguïté permanente et des contradictions inhérentes, entre l'assimilation, l'intégration et la stigmatisation.

Il est aussi ardu de lui trouver un champ disciplinaire propre tant c'est une notion qui oscille entre ses interprétations politiques et son analyse scientifique. Or le champ disciplinaire est primordial pour situer la problématique ; tantôt c'est la vision culturaliste qui prédomine avec la valorisation de la différence culturelle, tantôt ce sont les Sciences de l'éducation qui cherchent la solution didactique et pédagogique pour répondre aux besoins de personnes différentes dans un contexte pas toujours compris et encore moins accepté. La difficulté de lui trouver un champ disciplinaire propre ne permet pas un ancrage solide qui appellerait une analyse en profondeur de la problématique.

Dans la présentation de l'ouvrage *Construire l'interculturel*, de Villanova, Hily et Varro (2001) qualifient l'interculturel " *d'objet polymorphe* ". Dans le cadre de notre travail, nous comprenons l'interculturel comme la mise en place d'un processus dynamique qui permet une communication compréhensive entre personnes et groupes différents. La différence peut se décliner de manière dichotomique : professionnel/bénéficiaire ; migrant/autochtone ; Nord/Sud etc. mais aussi de manière plus pléthorique entre origines, situations géopolitiques, développements économiques, niveaux d'instruction etc. Cette dichotomie peut aussi s'étendre, même si elle n'est pas toujours explicite, à la transmission d'une certaine idéologie mettant en lien une culture (la nôtre) avec des cultures (celles des autres).

Nous pensons que dans la relation qui s'installe entre une travailleuse sociale et une personne migrante, nous pouvons relever tour à tour chacun des paramètres relevant de la compréhension de l'interculturel dans sa dimension dichotomique. Dans sa finalité, l'interculturel est généralement pensé comme quelque chose de positif (forcément) basé sur le respect des droits

humains, de l'autre, de son origine, de son environnement, pour mieux se comprendre, pour mieux s'intégrer, pour mieux communiquer et " mieux vivre ensemble ". Il s'agit dès lors de concevoir, d'élaborer et de mettre en œuvre des actions concrètes pour atteindre cet idéal " nécessaire ".

Un concept qui surgit du terrain

Les débats sont loin d'être taris sur l'importance de l'interculturel pour une meilleure compréhension des phénomènes sociaux : tantôt accusé d'être un phénomène paravent pour occulter les vrais problèmes sociaux tels que les inégalités sociales, tantôt transcendé comme le nouveau remède aux problèmes des populations migrantes ; nul ne peut occulter son importance dans la vie quotidienne. *" Nul n'est en mesure, dorénavant, de faire comme si le phénomène n'existait pas "* (Abdallah - Pretceille & Porcher, 1999, p.1).

Paradoxalement, il y a une forte tendance dans le débat public de dire que l'on ne tient pas compte de la différence culturelle comme si cela pouvait évoquer une quelconque discrimination alors que l'explication culturelle devient le premier argument à toute déviance par rapport aux normes quelles qu'elles soient. Cette explication culturelle est avancée tant du côté de la personne migrante que de l'autochtone comme panacée aux questions sans réponses.

Ce terme s'est banalisé (dans le discours commun), mais il reflète les préoccupations de la société occidentale actuelle, qui se trouve aux prises avec la mondialisation de l'économie, la communication internet et l'accessibilité de plus en plus facile des moyens de transports, sans oublier le paramètre incontournable des sociétés occidentales et du monde moderne : les migrations avec leur cortège de mutations sociales politiques et économiques.

La question interculturelle dans les sciences sociales et dans la formation en travail social

" Dans le champ des sciences sociales, la question de l'interculturel est liée d'une part, à l'étude sociologique des migrations et à celle des relations interethniques ; ces deux champs thématiques ayant permis le développement de recherches essentielles pour les sociétés modernes, et d'autre part l'extension du paradigme de la culture avec, comme le rappelle Denys Cuche (1996), celui d'identité qui lui est associé " (Hily, 2001, p. 7).

La question interculturelle devient alors une thématique prépondérante pour les sciences sociales car elle devient une variable discriminante dans l'appréhension des rapports sociaux et par extension dans l'appréhension des rapports qui peuvent exister entre la travailleuse sociale et la bénéficiaire de l'aide sociale quand cette dernière est d'origine migrante.

Les premiers " problèmes culturels " se posent surtout dans le monde de l'école et de l'éducation ; la question culturelle s'impose dans le milieu scolaire parce que les enseignants se trouvent face à des nouvelles difficultés suscitées par des enfants " d'ailleurs " et qui soit ne comprennent pas la langue soit ont du mal à s'intégrer dans la structure scolaire. La nécessité de trouver un compromis pour leur intégration scolaire fait urgence et cela explique pourquoi les Sciences de l'éducation et de la psychologie sont les premières disciplines à s'en saisir (Dasen, 1994).

Le monde des sciences humaines et sociales a été divisé en deux cultures, la nôtre et celle des autres. Cette binarité a longtemps persisté et perdure encore mais dans une moindre mesure aujourd'hui. Les ethnologues et anthropologues qui partaient dans de lointaines contrées ramenaient leurs observations des traits culturels et sociaux, des peuples, aussi divers que différents les uns des autres. Mais comme l'explique J. Demorgon, il n'était alors aucunement question d'acculturation et encore moins d'interculturation, car l'ethnologie et l'anthropologie "*ont été considérablement influencées par l'expansion de la civilisation chrétienne occidentale qui minimisait les civilisations et les cultures des peuples dominés. Dans cette optique, la notion d'acculturation ne pouvait guère se faire jour puisque la place était déjà prise par la notion active de civilisation. C'était les occidentaux qui cherchaient à christianiser et à civiliser"* (Demorgon, 1999a, p. 203). La notion d'acculturation est d'abord usitée par l'anthropologue américain G.W.Powell qui *" l'emploie (dès 1880), pour désigner les transformations culturelles des immigrants dans la société américaine. "* Demorgon (1999a, p. 204) rapporte aussi qu'en *"1936, M.J..Herkovits, R.Redfield et R.Linton présentent leur " Mémorandum pour l'étude de l'acculturation " avec la volonté de donner à la notion un statut scientifique. "*

Ensuite il y a eu la reconnaissance des cultures différentes mais non égalitaires. En Occident, les cultures " lointaines " portent encore aujourd'hui le stigmate du non-développement, avec tous les préjugés et stéréotypes qui s'y rattachent, comme si leurs différences relevaient plus de caractéristiques naturelles que de comportements culturels. C. Camilleri rappelle qu' *" à ses débuts, l'anthropologie cherchait à établir une hiérarchie des cultures, selon la perspective évolutionniste du XIXème, inspirée par la biologie*" (1999, p. 210).

L'ethnocentrisme, bien qu'étant un trait universel, prend des facettes différentes quand des cultures différentes se rencontrent et quand une de ces cultures est celle de l'Occident, du monde moderne. D. Cuche explique qu'une telle réaction ethnocentrique est : *" un phénomène social normal, un mécanisme de défense collectif bien connu des psychologues sociaux. Cependant, confondre le niveau de la réalité vécue avec celui de l'analyse peut conduire à des positions idéologiques comme le différentialisme, éloge naïf de la différence culturelle considérée comme un absolu dans le meilleur des cas, reconnaissance condescendante de la différence dans d'autres versions… "* (2002, p. 205).

La population migrante sans cesse croissante en Occident a exigé des regards nouveaux et plus proches de ces peuples et cultures venus d'ailleurs. Mais son insertion dans les sciences sociales en tant qu'objet d'études ne se fait pas sans peine ; ce qui justifie en partie pourquoi la question culturelle n'est pas au début appréhendée en termes de rapports sociaux de domination entre un groupe dominant et un groupe dominé, la culture du premier devenant plus puissante que celle de l'autre.

Les notions de pluri et multi culturalité ont du mal à entrer dans le discours scientifique occidental et notamment en France. Encore dans les années 60, les sciences sociales peinent à se saisir de l'objet de l'immigration. A. Rea et M. Tripier **(**2003, p. 23-24) expliquent que : *" ces " déficits " concernent donc l'ensemble des sciences sociales. En l'absence d'histoire spécialisée, de travaux sociologiques problématisés, de données statistiques permettant de saisir l'apport migratoire, le poids de la demande sociale administrative prend une part considérable dans la formulation des thèmes de recherche. En outre, le champ de la recherche sur l'immigration est faiblement structuré. Ce vide scientifique et académique se comblera, mais tranche avec*

l'importance croissante que ce sujet acquiert dans les médias, révélant ainsi certaines difficultés de la société française à questionner son identité nationale ".

Nous pouvons oser un parallèle avec la notion d'interculturalité. Cette notion surgit en marge des études sur les migrations et les relations interethniques. Elle soulève les interrogations liées à l'identité (l'espace identitaire et la construction de l'identité), au processus d'intégration et d'assimilation avec le questionnement sur la cohésion sociale, et à la différence avec son approche historique dans les rapports de domination culturelle (introduisant la pensée essentialiste).

La notion est dans un premier temps utilisée en Sciences de l'éducation et en psychologie sociale. M.-A. Hily (2001, p. 8) rappelle que c'est C. Camilleri qui construit *" une psychosociologie interculturelle en France, permettant ainsi d'ouvrir un champ de recherche sur l'interculturalité. Il signifiait ainsi que l'attention devait se porter sur la construction des relations entre " sujets culturellement identifiés " ".*

M.-A. Hily (2001, p. 7) donne la définition suivante de l'utilisation courante de la notion d'interculturel : *" telle qu'elle est construite, branchée en quelque sorte sur la vitalité du paradigme de la culture, désigne, dans le langage courant, le type de relations sociales entre des groupes qui vivent différemment leurs rapports à l'environnement ".*

Les définitions " scientifiques " sont diverses et rendent compte de la nécessité de trouver un consensus dans le sens qui leur est attribué dans le champ des sciences sociales et humaines. M. Abdallah-Pretceille (1983) tout comme M. Cohen-Emerique, s'accordent pour définir l'interculturel comme une interaction qui doit tenir compte de l'environnement (il faut toujours définir le contexte) et des identités en relation (âge, sexe, statut social etc.…). M. Cohen-Emerique (1999a, p. 229) souligne qu' " *on ne rencontre pas une culture mais des individus et des groupes qui mettent en scène une culture ; comme le professionnel, lui-même porteur de culture, met en scène son système de valeurs et de normes dans l'interaction avec le client. "*

La notion d'interculturel se confond avec celles du multiculturalisme et du pluriculturalisme au point que dans les discours politiques ou dans le sens commun, ces différents termes s'interchangent. Demorgon souligne que dans les pays anglo-saxons, l'interculturel et le multiculturel sont des notions en concurrence. Comme lui, nous pensons que : *" le multiculturalisme se présente souvent comme une solution minimale "* et *" constitue aussi trop souvent une idéologie d'orientation ségrégationniste "* (1999b, p. 82).

Il met toutefois en garde contre les substitutions de l'un des termes pour l'autre et insiste qu'ils doivent être " *conservés et pensés ensemble*. " Il définit le pluriculturel et le multiculturel comme la co-existence de plusieurs cultures dans des espaces géographiques différents (une ville, une région, la planète).

Il rappelle enfin que toutes ces notions faisant appel à la différence entre les cultures, et à la reconnaissance de cultures plurielles : *" sont d'abord des notions stratégiques qui représentent des intentions tant à l'égard d'un passé que d'un présent qu'elles permettent de présenter sous un meilleur jour. Elles reflètent bien deux attitudes culturelles que s'attribuent des pays*

coloniaux de culture différente" (Demorgon, 2002, p. 34).

La reconnaissance culturelle

La reconnaissance des cultures différentes rend accessibles les manières de voir, d'agir et de sentir de l'autre. Mais les intentions justifiant cette reconnaissance demeurent encore floues aujourd'hui, oscillant entre l'intégration de nouvelles cultures dans une nouvelle société métissée et une assimilation de ces cultures dans la culture dominante dans une société homogène (Tabin, 1999).

Dans son ouvrage *La Différence*, M. Wievorka cite la mise en place de l' " affirmative action " (discrimination positive), par le président Lyndon Johnson aux U.S.A en 1965, dans le but de lever les diverses discriminations raciales et religieuses dans le pays notamment contre les Noirs. Cette démarche ne vise pas à la reconnaissance culturelle mais à *"assurer aux membres de groupes victimes d'injustice sociale une égalité des chances ou une redistribution équitable au moyen de mesures sociales spécifiques sans se préoccuper de l'impact de cette redistribution sur les cultures de ces groupes "* (2001, p. 90*).*

Nous voyons clairement ici se dégager la nécessité de comprendre la question interculturelle en termes de fonction dans la société ; ce qui est important c'est de conserver une certaine cohésion sociale. *" Mais si la différence culturelle est devenue si préoccupante, c'est parce qu'elle est fondatrice de tensions, de conflits, de violences et d'antagonismes qui mobilisent toutes sortes d'acteurs au cœur de nos sociétés et qui questionnent notre capacité à vivre ensemble "* (Touraine, 1997, in Wieviorka, 2001, p. 19).

Faut-il construire l'interculturel ?

La question interculturelle met en lumière la complexité de la société elle-même et des problèmes sociaux que tantôt elle occulte et tantôt elle met en lumière. D'où la nécessité pour nous dans cette recherche d'aborder cette problématique pour la déconstruire vers une meilleure compréhension de la question interculturelle et de la place qu'elle occupe dans la relation entre la travailleuse sociale et la bénéficiaire de l'aide sociale.

Nous voyons apparaître l'interculturel comme un idéal à construire, un projet collectif à soutenir. Rémi Hess met cependant en garde contre ce dérapage idéologique qui finira par hypothéquer tout le travail scientifique sur l'interculturalité : *" certes, le travail interculturel microsocial dans la relation à l'autre en difficulté est une source décisive pour l'authenticité de l'interculturel. À la condition qu'il ne se transforme pas en nouvel idéalisme généralisant l'attitude interculturelle comme dernière solution de tous nos maux* " (Hess, 2002, p. V).

L'interculturalité appelle la notion d'égalité dans les relations et interactions entre les individus et les groupes. Elle peut être opposée à l'ethnocentrisme. Mais est-ce possible dans la pratique ? La relation interculturelle prend tout son sens quand il s'agit d'analyser ce qui se passe entre la travailleuse sociale et la bénéficiaire de l'aide sociale. Comment la travailleuse sociale peut-elle gérer cette relation interculturelle entre sa mission de cohésion sociale et cet " idéal à construire " ?

Nous pouvons nous interroger si aujourd'hui la sociologie n'a pas comme projet de déterminer les différences moins en termes de classes sociales qu'en distinction de cultures diverses. La différence culturelle devient dès lors la variable discriminante majeure dans la compréhension et l'explication des comportements sociaux.

M.Wievorka tente d'expliquer cela *:" Peut-être même faut-il s'interroger : l'hypothèse qui consiste à mettre les identités culturelles au cœur de l'analyse des sociétés contemporaines ne repose-t-elle pas sur une compréhension erronée des sociétés antérieures ? Ne sommes-nous pas victimes de modes de pensées sociologiques qui, tout au long de l'ère industrielle, nous ont amenés à minimiser la question culturelle au profit presque exclusif de la question sociale ? La division du travail au sein des sciences sociales a longtemps réservé l'étude de la culture à l'anthropologie, et celle des rapports de production ou des conflits sociaux à la sociologie ; les anthropologues étaient supposés s'intéresser à des univers lointains tandis que les sociologues se penchaient sur la modernité occidentale. Du coup, penser les sociétés industrielles a d'abord et avant tout consisté à étudier la dissolution des identités traditionnelles et à analyser certains phénomènes proprement sociaux comme le travail, la bureaucratisation, le fonctionnement des institutions, la socialisation, etc.… " (*2001, page 41).

Il introduit ici cette notion incontournable de l'identité et de l'identité culturelle qui permet à la personne migrante de trouver son appartenance autrement que par les processus de socialisation habituels comme l'emploi, la formation etc. puisque ces processus habituels ne lui sont pas toujours accessibles pour diverses raisons dont celles de la discrimination, de la disqualification etc.

Il importe de bien distinguer l'approche politique de l'approche sociale de l'interculturalité : un concept à analyser pour passer de l'usage commun et de l'usage politique à l'usage scientifique, même si les frontières entre eux sont perméables.

Au niveau politique, la Confédération suisse met en place des mesures répondant d'une part aux demandes des peuples migrants mais aussi, et surtout, ne mettant pas en péril la société suisse dans son ensemble tant du point de vue social, culturel qu'économique. Il s'agit comme mentionné plus haut, d'assurer la paix sociale et le bon fonctionnement de la société suisse. Alors qu'au niveau social, la démarche serait de reconnaître les cultures différentes pour mieux saisir les rapports de domination qui s'y jouent. Le chercheur construit l'objet interculturel, définit le concept de l'interculturel et de l'interculturalité, appréhende les stratégies mises en œuvre pour produire l'interculturel avec cette bipolarité récurrente du visible et du caché, du privé et du public, du transparent et de l'opaque, du licite et de l'illicite, de l'objectif et du subjectif, du vrai et du faux, du réel et de l'imaginaire, de l'inné et de l'acquis etc.

Comment gérer les velléités utopistes d'une société qui se veut égalitaire et la réalité sociale empreinte du rapport de domination à l'autre ? J. Demorgon (2002, p. 34) explique que " *la culture de l'interculturel accompagne les cultures qui se veulent égalitaires mais ne le sont, au mieux, que très partiellement et dans la ressemblance imposée ou fermement proposée. Ce qu'elles souhaitent, c'est trouver en l'autre un assimilé qui leur ressemble. "*

Nous pouvons dire que la notion d'interculturalité relève encore aujourd'hui d'une notion idéologique qui veut faire se rencontrer toutes les cultures tant majoritaires que minoritaires, mais il ne faut pas oublier que si l'on se veut tolérant, si l'on veut reconnaître les autres, encore faut-il penser à favoriser toute interaction dynamique pour favoriser une meilleure compréhension au sein des groupes, des institutions et au sein de la société.

C Population migrante

1 Définition

Immigrés, émigrés, population migrante et étrangers : autant de termes qui se rapportent peu ou prou à la description de personnes qui ne sont pas des autochtones. Si d'un point de vue juridique et politique, la définition de ces catégories de personnes est claire car elle est élaborée principalement par rapport à la nationalité ; la nationalité présidant à d'autres procédures administratives et à d'autres législations comme l'accès au marché de l'emploi, à la formation etc. ; d'un point de vue sociologique, il est plus ardu d'apporter une définition claire.

Les normes sociales, tout comme le discours commun définissent la personne migrante tantôt comme une personne qui a fait l'acte d'immigrer et donc qui vient d'ailleurs avec sa culture propre, tantôt comme une personne qui n'est pas d'origine suisse (autochtone) et qui a des origines étrangères, indépendamment du fait qu'elle soit née ici ou pas. Les personnes " visiblement étrangères (couleur de peau) " qui ont par exemple été adoptées dès leur plus jeune âge, sont aussi considérées comme étrangères même si elles ont grandi dans une famille suisse (avec des parents suisses) et éduquées dans un système suisse.

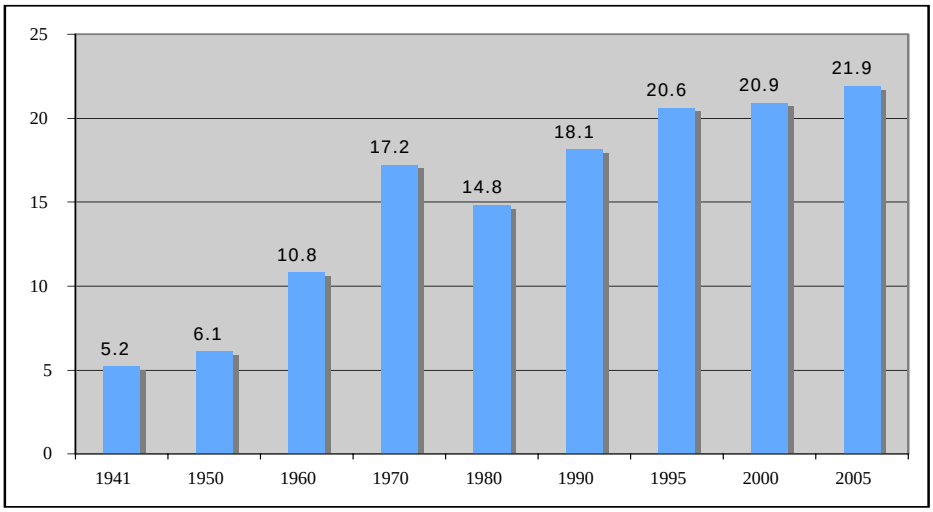
Nous retrouvons cette difficulté de consensus sur la définition lors de nos entretiens de terrain tant parmi les travailleurs sociaux que parmi les bénéficiaires. Dans le cadre de notre travail, nous utiliserons la définition suivante : *" Bien que les catégories " étrangers " et " réfugiés " n'aient pas disparu, elles sont peu à peu remplacées par une nouvelle catégorie : celle des " migrants ". Les réfugiés, les requérants d'asile et les migrants acceptés à titre provisoire, les travailleurs et les travailleuses engagés à l'étranger par l'industrie et le commerce, les immigrants légaux et illégaux, ainsi que les conjoints et les partenaires étrangers, tous sont subsumés d'une manière ou d'une autre sous le terme " migrants ". Même les personnes possédant un passeport étranger mais qui n'ont elles-mêmes jamais migré pour la bonne raison qu'elles sont nées dans le pays d'accueil sont parfois désignées par ce terme "* (Wicker, Fibbi & Haug, 2003).

2 La population étrangère en Suisse : quelques jalons historiques

Afin d'avoir une meilleure compréhension de la situation des personnes migrantes en Suisse, nous proposons un rapide survol de l'histoire de l'immigration en Suisse depuis 1950. Elle est caractérisée d'une part par une augmentation quasi permanente de la population étrangère en Suisse, comme le montre le graphique ci-dessous, et d'autre part par une modification progressive du profil des personnes immigrées (motif de migration, durée de séjour, pays d'origine, etc.…),

une migration plurielle.

Graphique 1 :Évolution de la population d'étrangers dans la population résidante en Suisse, en %, de 1941 à 2005



Source : OFS, 2005, p. 13

Une première période, dès les années 50, est marquée par l'arrivée massive de travailleurs immigrés, d'origine européenne, et notamment italienne. L'économie suisse, intacte après la guerre, est florissante et nécessite alors une main-d'œuvre importante. De 6.1 % de la population en 1950, la part des étrangers passe à 10.8 % en 1960. Indispensable à l'économie, l'arrivée de ces travailleurs étrangers est accueillie positivement, pour autant cependant que leur séjour reste temporaire et qu'ils ne s'établissent pas en Suisse de manière durable. Les permis octroyés sont annuels et liés à des contrats de travail.

Cette tendance à la hausse de l'immigration se poursuit mais est marquée dans les années 60 par une perception nouvelle de la main-d'œuvre étrangère, qui constitue désormais un "problème" politique (Mahnig, 2005, p. 99). La crainte de la surpopulation étrangère, et l'émergence de mouvements xénophobes, influencent le gouvernement suisse, qui essaie, dès 1963, de limiter l'immigration étrangère (Mahnig, p. 133). L'immigration ne cesse pas cependant, et continue au contraire d'augmenter. La population étrangère atteindra, en 1973, 18,4 % de la population totale en Suisse (Piguet, p. 36).

Plus " efficace " que les mesures du gouvernement et les initiatives xénophobes, la crise économique qui touche la Suisse en 1975 contraint de nombreux travailleurs étrangers à quitter la Suisse. En perdant leur emploi, ils ne peuvent prétendre au renouvellement de leur permis de travail annuel. Pour la première fois depuis l'après guerre, le nombre de travailleurs étrangers diminue en Suisse (Piguet, p. 37).

Avec la reprise de l'économie, l'immigration vers la Suisse reprend également dès les années 80. La situation des travailleurs immigrés s'améliore au niveau de leur statut en Suisse. La transformation de permis annuels en permis d'établissement est facilitée. La population étrangère perd son caractère temporaire et se stabilise de plus en plus en Suisse. En cas de chômage par exemple, les travailleurs immigrés ne sont plus contraints de quitter la Suisse (Piguet, p. 48). D'autre part, de plus en plus d'immigrés obtiennent des autorisations de séjour au titre de regroupement familial. La migration vers la Suisse est de plus en plus le fait de familles. La dominante masculine n'est plus caractéristique de la population étrangère en Suisse (OFS, 2005, p. 16). L'origine des travailleurs immigrés se diversifie également. Aux pays d'origine traditionnellement pourvoyeurs de main d'œuvre (Italie et Espagne), s'ajoutent désormais des ressortissants de nouveaux pays, du Portugal et de Yougoslavie notamment (Piguet, p. 43).

Dès les années 80, la question de l'asile et des réfugiés vient s'ajouter à celle des travailleurs immigrés (Mahnig, p. 160). Les conflits et troubles politiques dans différents pays -Turquie, Sri Lanka, puis les conflits successifs dans les Balkans - provoquent l'arrivée d'un nombre important de requérants d'asile.

Le contexte est donc nouveau, les réfugiés politiques se mêlent aux migrants économiques. Pour répondre à ces nouvelles donnes de la migration, les débats autour de la question de la politique migratoire sont d'actualité au début des années 90. Un premier modèle de politique d'immigration est proposé en 1991. Dit " des trois cercles ", il catégorise les migrants d'après leur origine et notamment d'après un critère de proximité culturelle (Piguet, p. 59). Selon leur appartenance à l'un des trois cercles, les migrants bénéficient de possibilités de séjour en Suisse différentes. Cette loi sera abandonnée (en 1998) suite aux nombreuses critiques, tant de la part de certains milieux professionnels qui craignent des difficultés pour recruter de la main d'œuvre, que de la part de milieux antiracistes, qui soulignent des discriminations illégales que contient ce modèle (Piguet, p. 62-63).

L'évolution qui suit et qui caractérise la politique d'immigration actuelle en Suisse, consiste en une distinction entre la libre circulation d'une part et la fermeture des frontières d'autre part. Le souhait est en effet de faciliter la venue de ressortissants de l'Union Européenne, notamment par les accords de libre circulation, entrés en vigueur en 2002. Pour les ressortissants extra-européens, l'immigration reste assortie de conditions restrictives. Pratiquement, seules les personnes disposant de qualifications élevées peuvent prétendre à un permis de travail en Suisse. L'entrée en vigueur au 1er janvier 2008 de la Loi sur le séjour des étrangers (LEtr) a entériné ces dispositions pour les ressortissants extra-européens.

3 L'intégration des populations migrantes

Le terme "intégration" s'est toujours rapporté à la notion de cohésion sociale et du maintien de l'ordre social, dans la tradition de la sociologie de Comte et de Durkheim.

Or, aujourd'hui, il semblerait que ce terme se rapporte presque exclusivement à la population migrante qui se doit de réussir son intégration pour pouvoir vivre dans la société d'installation. L'intégration de la personne migrante n'est pas de son seul ressort, selon qu'elle adopte ou non le mode de vie, s'adapte ou non aux nouveaux systèmes sociaux, économiques et culturels de son

nouveau pays de résidence. Il faut comprendre son intégration au sein même de ces systèmes qui lui imposent les modalités de sa vie ; qui lui indiquent ses droits et ses contraintes, et qui déterminent son accès au logement, à la santé, à l'emploi et à l'éducation. Selon la compréhension qu'en donne Merton, la notion d'intégration comprend les "structures culturelles" aussi bien que les "structures sociales" et il faut croiser ces deux structures pour saisir la complexité du processus d'intégration. Il définit la structure culturelle comme un *"ensemble organisé de valeurs normatives régissant le comportement qui est commun aux membres d'une société ou d'un groupe donnés";* et la structure sociale comme " *l'ensemble organisé des relations sociales dans lesquels les membres de la société ou du groupe sont diversement impliqués"* (Schnapper, 2007, p. 53).

Aborder la notion d'intégration pour les populations migrantes, c'est analyser les rapports sociaux de l'ensemble de la société avec des acteurs différents qui font face à des situations différentes et différenciées. D. Schnapper (2007, p. 25) le souligne très clairement : *"s'agissant de l'intégration au sens sociologique, aucun chercheur sérieux ne songerait à la réduire à sa seule dimension ethnique (ou "culturelle") et négligerait la situation économique et sociale des populations marginalisées à un titre ou à un autre".*

C'est la personne migrante, donc potentiellement dominée, qui doit s'intégrer dans la société des autochtones, donc potentiellement dominants. Ainsi, il n'y a pas de remise en question de l'ordre social en place. L'inclusion de la personne migrante dans le nouveau pays de résidence, ne doit en aucun cas remettre en question et encore moins en cause la cohésion sociale existante. L'arrivée de personnes nouvelles, implique pour elles une réorganisation de leur vie. La société d'accueil leur demande de s'intégrer, c'est-à-dire de se fondre dans le système sans pour autant leur donner les moyens nécessaires. L'évaluation de l'intégration des personnes migrantes revêt presque toujours une explication culturelle.

La notion d'intégration est devenue le mot magique, le sésame, pour déterminer si oui ou non une personne migrante est acceptée ou non. Les débats publics usent et abusent de ce terme. Il est donc indispensable de tenir compte de toutes ces acceptions pour notre compréhension de la notion d'intégration. Le mot globalisant, ce terme valise doit être compris comme le souligne Lévi-Strauss comme *"un concept-horizon, une sorte de foyer virtuel auquel il nous est indispensable de nous référer pour expliquer un certain nombre de choses mais sans qu'il ait jamais d'existence réelle"* (cité in Schnapper, 2007, p. 60).

Dans le cadre de notre recherche, nous pensons que la notion d'intégration doit être comprise comme un processus permanent qui permet à la personne migrante de vivre le mieux possible dans son nouveau pays de résidence. Ce processus tient compte des structures sociétales en place, de la réorganisation de la vie de la personne migrante et de la compréhension de la part de la population autochtone de la migration. G. Verbunt définit l'intégration dans le champ de l'interculturel comme *" un processus qui doit conduire à une société où des personnes et populations d'origines différentes peuvent vivre ensemble en s'enrichissant mutuellement de leurs acquis culturels"* (2004, p. 6). Cette définition est quelque peu idéaliste mais Verbunt prend le parti pris positif de la différence culturelle ; considérer la question interculturelle comme un enrichissement de la société occidentale voire de l'ensemble de la planète.

Pour le travailleur social, il convient d'exposer ce processus d'intégration de la personne migrante et de souligner les nombreux paramètres qui les déterminent ; s'il a comme mission d'encourager

et de favoriser l'intégration de la personne migrante, le travailleur social doit aussi composer avec les structures existantes. Son travail consiste à faire au mieux avec les ressources (mais aussi les obstacles) que lui offre l’institution pour laquelle il travaille.

Chapitre 2 : L'aide sociale, au travers du CSI de Vevey

> *" La définition de la situation,(...) exige, par exemple, que nous comprenions la manière dont les acteurs voient la situation dans laquelle ils sont impliqués, et que nous découvrions comment ils définissent eux-mêmes ce qui est en train de se passer, afin de comprendre ce qui entre en jeu dans la production de leurs activités. "*
>
> Howard Becker

A La structure de l'aide sociale

En matière de sécurité sociale, il existe en Suisse des compétences différenciées aux niveaux administratifs et politiques.

Les différents cantons sont responsables des mesures de prestations d'aide sociale pour leurs résidents. Cette responsabilité peut également être transférée aux communes du canton ou à des partenaires publics et privés. Pour le canton de Vaud, c'est à l'échelon communal que réside la prise en charge de l'aide sociale.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons collaboré étroitement avec le Centre Social Intercommunal de Vevey (CSI) qui dispense et gère l'aide sociale pour l'ensemble du District de Vevey.

Nous exposerons dans cette partie la structure fédérale, cantonale et communale de la sécurité sociale par rapport à l'aide sociale. Nous décrirons également la structure et le mode de fonctionnement du CSI de Vevey.

La description de ces structures nous permettra de mieux saisir le cadre législatif et institutionnel dans lequel travaillent les travailleurs sociaux du CSI de Vevey afin d'appréhender les différentes approches et stratégies des uns et des autres dans leurs pratiques quotidiennes, et plus particulièrement avec les personnes migrantes

1 Comprendre le contexte

La sécurité sociale en Suisse

Le système de sécurité sociale en Suisse se compose d'une part d'assurances sociales, et d'autre part de l'aide sociale.

Les assurances sociales
Il existe en Suisse différentes assurances sociales obligatoires : assurance vieillesse et survivants (AVS), assurance maladie, assurance invalidité (AI), assurance chômage, etc. Il s'agit de différents régimes de sécurité sociale qui s'adressent à des individus répondant à des critères précis, tels que l'âge, la perte d'emploi, etc. Ce sont en effet *"des risques socialement définis et reconnus (accident, maladie, décès)"* (Keller, 2005, p. 36) qui permettent de bénéficier de ces prestations. Ces assurances sont régies au niveau fédéral. La Confédération pose les bases légales

présidant les assurances obligatoires, et peut déléguer aux cantons la charge d'appliquer ces législations.

Les conditions d'accès, et les modifications souvent dans le sens restrictif des conditions d'accès aux assurances sociales, ont des conséquences directes sur l'aide sociale. Par exemple, la modification des dispositions concernant l'assurance-chômage, au 1er juillet 2003, a entre autres réduit le nombre de jours d'indemnités de chômage (OFS, 2006, p. 8). Cela a pour conséquence un nombre croissant d'individus qui se voient contraints de faire appel à l'aide sociale.

L'aide sociale
L'aide sociale consiste en une prestation sociale attribuée sous condition de ressources. Cela signifie que la situation financière d'un individu détermine l'accès à l'aide sociale.

L'Office fédéral de la statistique (OFS) définit l'aide sociale comme un *"soutien financier provisoire dans des situations de crise lorsque les systèmes de protection en amont tels que les assurances sociales ou des prestations spécifiques sous condition de ressources n'arrivent pas ou pas encore à remédier à de telles situations"* (OFS, 2006, p. 20).

L'aide sociale intervient lorsqu'un individu n'a pas ou plus de revenus, et ne peut accéder à d'autres prestations sociales. Elle est subsidiaire aux assurances sociales. L'aide sociale constitue donc le dernier filet de la sécurité sociale. Dans la pratique, et de plus en plus souvent, l'aide sociale peut prendre en charge des individus en attente d'autres prestations d'assurances sociales (par exemple d'une rente de l'assurance invalidité). Prévue initialement comme un revenu ponctuel, l'aide sociale devient parfois la seule source de revenus à long terme pour certaines parties de la population (OFS, 2006, p. 8).

Contrairement aux assurances sociales régies au niveau fédéral, il n'existe pas en Suisse de loi fédérale qui régisse l'aide sociale. En effet, en vertu de l'article 115 de la Constitution fédérale, l'aide sociale relève de la compétence des cantons. Cependant, dans le but d'harmoniser les pratiques cantonales et d'assurer une égalité de traitement à tous les bénéficiaires des différents régimes d'aide sociale cantonaux, la Conférence suisse des institutions d'aide sociale (CSIAS) émet des recommandations et édicte des normes[2]. Celles-ci n'ont pas un caractère obligatoire mais servent de référence pour les institutions publiques et privées et pour les autorités en charge de l'aide sociale.

Droit à l'assistance
Par ailleurs, l'article 12 de la nouvelle Constitution fédérale, entrée en vigueur en janvier 2000 énonce que "*quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine"*. Il existe désormais un droit d'être aidé. Au-delà de l'éligibilité à une aide sociale définie par chaque canton (le revenu d'insertion pour le canton de Vaud), toute personne résidant en Suisse peut prétendre à un minimum d'aide en matière de logement, nourriture et soins de base. Par exemple, les requérants d'asile déboutés ne peuvent prétendre à une aide sociale mais peuvent exiger d'être aidés pour vivre.

[2] Ces normes peuvent être consultées sur le site internet de la CSIAS : www.skos.ch

Cependant, derrière un principe d'aide universelle qui semble s'appliquer à toute personne résidant en Suisse, une zone floue persiste, puisqu'il reste à définir les critères qui déterminent les individus ne pouvant pas subvenir à leur entretien. *"Le droit à l'aide est [ainsi] conditionné à un jugement des autorités d'assistance quant à la capacité et à l'effort du bénéficiaire de "subvenir à son entretien""* (Keller, 2005, p. 41). La Constitution fédérale légifère de manière générale ce droit à une aide, mais ce sont les cantons qui l'appliquent ; et la marge d'appréciation qui leur est laissée peut mener à des différences de traitement.

L'aide sociale dans le canton de Vaud

Organisation des structures d'aide sociale
Dans le canton de Vaud, le service de prévoyance et d'aide sociales (SPAS) a pour mission de mettre en œuvre la politique d'action sociale cantonale. Il définit et édicte les normes de l'aide sociale. Il précise les seuils financiers qui déterminent quels individus peuvent prétendre à une aide, ainsi que les modalités d'attribution de cette aide. Le canton a un devoir de contrôle, pour garantir que les lois soient appliquées de manière équitable dans les différentes institutions du canton chargées de la distribution de l'aide sociale.

Dans le canton de Vaud, l'aide sociale est régionalisée et déléguée à douze centres sociaux (régionaux ou intercommunaux). Le SPAS est également responsable de l'organisation de ces centres sociaux et notamment de définir les dotations en personnel. Il existe par ailleurs également quelques autres structures cantonales qui peuvent attribuer l'aide sociale, telles que le Centre social d'intégration des réfugiés (CSIR), qui s'adresse aux réfugiés statutaires durant les premières années suivant l'obtention du statut de réfugié.

Revenu d'Insertion (RI)
En janvier 2006, le système d'aide sociale vaudois a été réformé. Auparavant, le canton connaissait un double régime d'action sociale, avec, d'une part l'aide sociale vaudoise, ASV[3] et d'autre part, le revenu minimum de réinsertion, RMR[4]. Depuis 2006, une seule et unique loi, la loi sur l'action sociale vaudoise (LASV) régit l'action sociale cantonale, qui comprend la prévention, l'aide sociale, et le revenu d'insertion. Cette loi date du 2 décembre 2003 et est entrée en vigueur le 1er janvier 2006.

Le RI se compose à la fois d'une prestation financière - définie par rapport aux normes édictées par la CSIAS - et de mesures d'insertion sociales ou professionnelles. Les mesures d'insertion professionnelle du RI sont réglées par la loi cantonale sur l'emploi (LEmp) et son règlement d'application (RLEmp) du 7 décembre 2005. Il peut s'agir de cours de langue, d'informatique, ou encore de stages professionnels.

L'aide financière délivrée n'est plus remboursable, contrairement aux régimes d'aides en vigueur auparavant. Elle n'est pas non plus limitée dans le temps, contrairement à d'autres assurances

[3] L'ASV est régie par la loi cantonale sur la prévoyance et l'aide sociale (LPAS) du 25.5.1977, entrée en vigueur en janvier 1978
[4] Le RMR est régi par la Loi cantonale sur l'emploi et l'aide aux chômeurs (LEACh), du 25.10.1996, entrée en vigueur en juin 1997

sociales, telles que l'assurance chômage par exemple, qui fixe un nombre limité de jours d'indemnités.

Une travailleuse sociale que nous avons interviewée estime que l'introduction du RI a rendu le travail plus intéressant pour les travailleurs sociaux puisque ce nouveau régime unique permet de proposer des mesures d'insertion aux bénéficiaires, ce que seul l'ORP pouvait faire auparavant. Cela se révèle selon elle, à la fois " *bénéfique* " pour les bénéficiaires et " *gratifiant* " pour les travailleuses sociales.

Un communiqué de presse du bureau d'information et de communication de l'Etat de Vaud, daté du 31.10.2005, annonce que " *solidarité et rigueur constituent les deux piliers principaux du nouveau règlement* ". Nous avons, dans le cadre de notre recherche, et notamment au travers des entretiens avec les travailleurs sociaux et les bénéficiaires de l'aide sociale, constaté que cette rigueur nouvelle se traduit principalement par l'accroissement des contrôles afin de vérifier si l'aide sociale est attribuée de manière juste et pertinente.

Avec l'introduction du RI, l'accent a en effet été mis sur la sécurisation de l'aide sociale. La volonté politique est de s'assurer que seules les personnes correspondant aux critères peuvent bénéficier de la prestation. Un système de contrôle intégré au sein des centres sociaux a été mis en place. Il s'agit d'un double contrôle : les documents apportés par les futurs ou actuels bénéficiaires, tout comme les paiements, sont vérifiés mensuellement, par les travailleurs sociaux d'une part mais également par des employés administratifs.

Bénéficiaires de l'aide sociale
Les individus pouvant demander une aide sont définis comme *" ayant des difficultés sociales ou dépourvus des moyens nécessaires à la satisfaction de leurs besoins indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine* " (LASV, art. 1). La loi s'applique aux personnes domiciliées ou séjournant dans le canton, à l'exception des requérants d'asile (pour qui des dispositions fédérales, définies dans la loi sur l'asile (LAsi), régissent les prestations sociales) et de " *certaines catégories d'étrangers* " (LASV, art 4). En effet, sous cette loi, contrairement à la pratique en vigueur auparavant, seules les personnes étrangères au bénéfice d'un titre de séjour valable (ou en renouvellement) peuvent être aidées. Les personnes en attente d'obtention d'un premier permis de résidence ne peuvent plus bénéficier des prestations de l'aide sociale.

2 Le Centre Social Intercommunal de Vevey

La palette des diverses activités professionnelles du travail social est vaste tout comme la multitude de prestations qui incombe au travailleur social. Afin d'écarter toute variable discriminante qui pourrait faire l'objet d'"effet pervers" dans cette étude, nous avons choisi de nous orienter vers une prestation spécifique : l'aide sociale.

Notre partenaire de terrain pour cette recherche, le Centre Social Intercommunal de Vevey est l'organe délégataire dans la région[5] pour le revenu d'insertion, c'est-à-dire qu'il a pour mandat de

[5] Pour la ville de Vevey et onze communes avoisinantes : Blonay, Chexbres, Corsier, Corseaux, Chardonne, Jongny, La Tour-de-Peilz, Puidoux, Rivaz, Saint-Légier et Saint-Saphorin.

délivrer cette prestation aux habitants éligibles -selon les normes du SPAS- des communes concernées. Le CSI offre également des prestations de conseil à toute personne confrontée à des problèmes familiaux, à des difficultés administratives ou de logement, etc.

Les employés du CSI
Tout comme dans le reste du canton de Vaud, le CSI sépare la fonction de travailleur social et celle de secrétaire social. Le secrétaire social dont le poste est intitulé employé·e d'administration, a pour fonction d' " *effectuer les actes et tâches administratifs liés à l'octroi des prestations qu'offrent les assistants sociaux aux clients du Centre Social Intercommunal (CSI)* "[6]. La fonction de secrétaire social a pris de l'importance depuis 2006, puisque avec l'introduction du RI, les contrôles se sont accrus influant sur la charge administrative. En 2007, onze secrétaires travaillent au CSI, ce qui correspond à neuf postes en équivalent plein temps (EPT).

Les treize travailleurs sociaux (sept femmes et six hommes en mai 2007) travaillent à différents taux d'activité, pour un total de 10,2 EPT. Cette équipe est encadrée par une direction (un directeur, une adjointe administrative et une adjointe sociale), et compte également un conseiller en insertion, une réceptionniste, ainsi qu'une apprentie. Un enquêteur et une secrétaire de direction travaillent également à temps partiel au CSI. Au total, le CSI de Vevey compte 32 collaborateurs (24,3 EPT et une apprentie).

Profil des bénéficiaires de l'aide sociale au CSI de Vevey[7]

Le CSI de Vevey dispose d'une base de données qui regroupe les dossiers ouverts dans le cadre d'un mandat d'aide sociale. Chaque dossier est enregistré au nom du requérant principal, mais peut concerner plusieurs personnes et selon différents types de ménage (couple sans/avec enfant(s), famille monoparentale, etc.). Les différentes données, telles que la nationalité par exemple se réfèrent à la situation du requérant principal au moment de l'ouverture du dossier.

Le CSI est l'organe de référence pour plusieurs communes. Pour notre recherche, nous avons choisi de nous limiter aux dossiers de personnes domiciliées dans la Ville de Vevey. Nous pouvons ainsi comparer la population des bénéficiaires du CSI avec la population de la Ville de Vevey.

Les statistiques du CSI considèrent de manière globale les bénéficiaires, indépendamment de leur domicile dans l'une des communes regroupées dans le CSI de Vevey. Pour ne considérer que les personnes domiciliées à Vevey, il a fallu extraire des statistiques du CSI de Vevey les données concernant les bénéficiaires domiciliés sur la commune de Vevey.[8]

---

[6] Document interne au CSI Vevey: "Cahier des charges: Employé·e d'administration", 2007.
[7] Selon les statistiques fournies par le CSI.
[8] M. Giroud du Département de la santé et de l'action sociale qui nous a fourni les statistiques, précise que: " *les personnes prises en compte dans la statistique sont liées à la prestation financière qu'elles ont perçue, elle-même liée au CSR (et non à la commune) qui l'a délivrée. L'indication de la commune lors de l'extraction est celle du domicile du bénéficiaire au 31 janvier de l'année qui suit l'année sous revue : cela implique, lorsque l'on extrait les bénéficiaires du CSI Vevey, qu'une partie d'entre eux (ceux qui ont déménagé) ont une commune de domicile hors de la région de Vevey. Il n'est dès lors pas possible de déterminer lesquels d'entre eux habitaient Vevey lorsqu'ils étaient suivis par le CSI de Vevey (à moins d'aller consulter l'historique des communes de domicile dans chaque dossier PROGRES) : cela représente entre 20 et 30 dossiers par an environ. Le problème apparaît également pour*

Nous avons choisi de considérer les chiffres pour les années 2000 à 2006. Ces données quantitatives nous permettent de voir l'évolution de la population des bénéficiaires sur ces six années. Les critères d'analyse pour les profils que nous avons retenus sont le sexe, l'âge, la nationalité et le type de ménage.

Évolution du nombre de bénéficiaires

Tableau 1 : Dossiers CSI actifs d'habitants de Vevey, nombre de bénéficiaires, 2000-2006

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Nombre de dossiers (ménages)	552	492	500	536	581	651	703
Nombre de bénéficiaires	1075	961	942	1029	1127	1269	1317
Nombre moyen de bénéficiaires/dossier	1.95	1.95	1.88	1.92	1.94	1.95	1.87

Pour les années 2000 à 2005, ces chiffres correspondent aux personnes ayant bénéficié de l'aide sociale vaudoise et/ou du revenu minimum de réinsertion. Pour l'année 2006, il s'agit des bénéficiaires du revenu d'insertion.

Nous constatons une augmentation générale de 22,5 % entre 2000 et 2006 du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale. Seules les années 2001 et 2002 connaissent une légère baisse. Le nombre de dossiers a augmenté sur la période de 27 %. Ce phénomène peut s'expliquer en partie par l'augmentation sur la même période de la population à Vevey (augmentation de 10,2 %[9]).

Le nombre de personnes par dossier reste stable sur cette période.

Origine

Tableau 2 : Dossiers CSI actifs d'habitants de Vevey, selon la nationalité, en %, 2000-2006

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Suisse	53	52	51	48	47	46	43
Europe UE 25	23	24	24	26	23	20	24
Autre Europe	13	14	14	14	15	15	13
Autre	11	10	11	12	15	19	20

Un peu plus de la moitié des bénéficiaires de l'aide sociale à Vevey sont d'origine suisse jusqu'en 2002. Cette part ne cesse de baisser depuis, jusqu'à atteindre 43 % en 2006. Depuis 2003, la part de personnes étrangères à l'aide sociale de Vevey dépasse celle de personnes

les personnes qui ont déménagé à l'intérieur de la région de Vevey: un bénéficiaire dont le domicile était Vevey en début d'année, puis ensuite La Tour, apparaît avec cette dernière commune de domicile et ne sera ainsi pas compté dans les bénéficiaires veveysans (pour ce cas de figure, impossible d'estimer le nombre de dossiers manquants). "

[9] Ce pourcentage correspond à l'augmentation de la population résidente à Vevey entre le 31.12.2000 (15 364 habitants) et le 31.12.2006 (16 927 habitants). Ces chiffres sont extraits des données disponibles sur le site internet du Service Cantonal de Recherche et d'Informations Statistiques (SCRIS) pour le canton de Vaud (www.scris.vd.ch), consulté le 15.02.2008.

suisses. Le CSI regroupe les bénéficiaires selon leur nationalité en quatre catégories. La catégorie " Europe UE 25 " correspond aux ressortissants des pays de l'Union Européenne. La catégorie " Autre Europe " est attribuée aux ressortissants de pays d'Europe hors Union Européenne. Enfin, tout bénéficiaire d'un pays extra-européen se trouve regroupé dans la catégorie " Autre ". Cette classification par zones géographiques peut être rapprochée de la politique d'immigration actuelle en Suisse, qui distingue les ressortissants des pays de l'Union Européenne, pour qui le séjour en Suisse est facilité, par rapport aux ressortissants d'autres Etats, confrontés à d'importantes restrictions à l'entrée en Suisse.

Sur la période étudiée (2000-2006) nous constatons que la part des bénéficiaires de nationalité suisse diminue. À l'inverse, la part de bénéficiaires d'origine extra-européenne augmente de près de 10 % et suit une courbe ascendante depuis 2001.

Ces chiffres justifient l'intérêt que nous portons au travers de cette recherche à la population migrante des services sociaux. Nous souhaitons en effet approfondir la question de la relation entre travailleurs sociaux et bénéficiaires migrants afin de dégager comment appréhender ce nombre croissant de personnes migrantes, et, dans la mesure du possible, *"… répondre aux interrogations des travailleurs sociaux suscitées par le nombre croissant de migrants parmi les usagers"* (Eckmann, 2005, p. 4).

Les individus de nationalité étrangère sont surreprésentés à l'aide sociale par rapport à leur proportion dans la population de Vevey. En effet, pour l'année 2006, la part des ressortissants étrangers dans la population veveysanne est de 42.7 %[10], mais ce chiffre monte à 57 % parmi les bénéficiaires de l'aide sociale. Cette surreprésentation des personnes étrangères se retrouve aussi au niveau Suisse.

Les personnes de nationalité étrangère font partie des "groupes à risques" définis par l'OFS. Elles ont en effet plus de risques de se retrouver dépendantes de l'aide sociale que la moyenne de la population résidente en Suisse. Selon l'OFS, *"des qualifications professionnelles insuffisantes, de moins bonnes chances sur le marché du travail et la structure familiale expliquent pourquoi les personnes de nationalité étrangère sont particulièrement exposées au risque de dépendance à l'aide sociale"* (OFS, 2006, p. 14-15).

Sexe

Tableau 3 : Dossiers CSI actifs d'habitants de Vevey, selon le sexe, en %, 2000-2006

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Hommes	58.33	57.11	57.80	55.78	57.66	60.06	58.46
Femmes	41.67	42.89	42.20	44.22	42.34	39.94	41.54

Sous le critère sexe est indiqué le sexe du requérant principal. Dans le cas d'un ménage de plus d'une personne, le sexe indiqué correspond à celui du chef de famille. Dans le cas de couples ou

[10] La proportion de ressortissants étrangers est basée sur les données disponibles sur le site internet du Service Cantonal de Recherche et d'Informations Statistiques pour le canton de Vaud (www.scris.vd.ch), consulté le 15.02.2008. Au 31.12. 2006, il y a 7233 ressortissants étrangers établis à Vevey, pour une population de 16 927 habitants.

de familles, l'homme est généralement considéré comme le requérant principal, ainsi que nous l'a rapporté une des professionnelles interrogées. Nous ne pouvons donc pas à la lumière de ces statistiques déduire une surreprésentation masculine parmi les bénéficiaires de l'aide sociale.

Type de ménage

Tableau 4 : Dossiers CSI actifs d'habitants de Vevey, selon le type de ménage, en %, 2000-2006

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Personne seule	55.80	58.33	59.20	55.60	53.53	55.45	55.76
Couple sans enfant	6.34	6.10	6.60	7.65	8.09	7.53	7.25
Couple avec enfant (s)	20.11	19.11	16.80	17.91	18.42	19.82	17.07
Fam. monoparentale	17.75	16.46	17.40	18.84	19.97	17.20	19.91

Pour ce qui concerne le type de ménage, la situation des bénéficiaires s'est peu modifiée sur la période 2000-2006. Les personnes seules représentent toujours un peu plus de la moitié des situations. Nous pouvons relever la part importante des familles monoparentales, notamment par rapport aux couples avec enfant(s). Ces familles monoparentales sont souvent composées de femmes seules ; ce qui peut apporter des éléments d'explication à leur pourcentage élevé dans les chiffres de l'aide sociale.

Echantillon de 100 dossiers de l'année 2006

Objectif

L'une des méthodes de recueil de données de cette recherche consiste en l'analyse de dossiers de bénéficiaires du CSI. Cette étape nous permet de définir plus précisément le profil des individus qui font appel à l'aide sociale. Les différentes problématiques abordées au cours des entretiens sont ainsi dégagées. Nous pouvons également, par la suite avoir une meilleure compréhension des informations rapportées par les personnes interrogées au cours des différents entretiens.

L'analyse des dossiers nous permettra par la suite de déterminer si possible la part " subjective " du travailleur social quand il nous restitue ses rencontres avec la personne migrante.

Nous avons choisi de consulter des dossiers de bénéficiaires de l'aide sociale du CSI de Vevey. Nous nous sommes limitées à l'année 2006, puisqu'il n'y a depuis janvier 2006 qu'un seul et unique régime d'aide, le revenu d'insertion. Pour 2006, le CSI comptabilise 703 dossiers actifs. Ces dossiers peuvent avoir été actifs durant toute l'année, ou seulement une partie de l'année.

Constitution de l'échantillon

Nous avons opté pour un tirage aléatoire de 100 dossiers sur les 703 disponibles. Ainsi, sur la liste de tous les dossiers actifs en 2006, chaque septième dossier a été sélectionné. Ils ont été mis à notre disposition pour consultation. Lorsqu'un dossier n'était pas disponible ou introuvable, c'est le suivant sur la liste qui a été retenu.

Elaboration des vignettes
Préalablement à la consultation des 100 dossiers, nous avons pris connaissance de cinq dossiers mis à disposition par le CSI. Cette première lecture nous a permis de connaître la composition des dossiers et de définir les éléments à rechercher dans les autres dossiers.

Nous avons créé des vignettes pour rassembler les informations pour chaque dossier. Avec ces vignettes, nous avons recueilli des informations sur :

- le profil des bénéficiaires : date de naissance, lieu de naissance, âge à l'ouverture du dossier, sexe, état civil, nationalité, naturalisation (oui-non), permis, date d'arrivée en Suisse, type de ménage, enfants, niveau de formation, activité.

- le dossier lui-même : date d'ouverture du dossier, état du dossier (en cours/classé), date et raison fermeture du dossier, assistant social en charge (homme/femme).

- les entretiens et contacts au CSI : nombre d'entretiens administratifs, nombre d'entretiens avec une travailleuse sociale, présence d'interprètes ou de tiers, etc.

- la prestation du CSI : demande du bénéficiaire, réponse de l'institution, date de la demande RI, date de l'octroi RI, montant du forfait RI.

- l'évolution de la situation du bénéficiaire : résumé des entretiens.

Présentation des dossiers
Un dossier est ouvert pour toute personne à qui le CSI offre une prestation financière. Il s'agit à la fois d'un dossier informatisé et d'un dossier-papier. Nous avons eu accès au dossier-papier. Celui-ci contient d'une part le journal des entretiens. Les interventions et événements y sont rédigés par la travailleuse sociale en charge du dossier, la secrétaire sociale ou toute autre personne du CSI amenée à intervenir dans le dossier.

Le dossier-papier contient également différents documents triés selon un système de pochettes de couleur, rassemblant les éléments constitutifs du dossier, les demandes et décisions, le budget, les cessions, la correspondance, les documents relatifs aux questions de santé, et enfin les questions liées à l'insertion et à l'emploi.

Au niveau des documents constituant le dossier et de la présentation de ceux-ci nous n'avons pas relevé de grandes différences parmi les 100 dossiers. L'organisation des dossiers est donc structurée par des procédures internes. Cette cohérence de contenu permet à tout moment à un autre professionnel de consulter le dossier et d'y retrouver aisément les éléments recherchés.

Journaux des entretiens

Le journal des entretiens est tenu de manière plus ou moins renseignée selon les travailleuses sociales. Certaines relatent en détail les entretiens ainsi que les démarches effectuées, ce qui permet de bien retracer l'enchaînement des événements, d'autres au contraire ne remplissent que brièvement le journal. Dans le cas d'un travailleur social, le journal est souvent inexistant, du moins dans sa version imprimée.

Dans la grande majorité des cas, nous constatons que les données sont rapportées sans opinions induites ni analyses. Des propos ou des conversations téléphoniques sont parfois restitués de manière chronologique, linéaire, mais ne sont pas analysés, du moins pas explicitement. Les informations sont descriptives.

Origine

Tableau 5 : Bénéficiaires de l'aide sociale au CSI Vevey en 2006, selon la nationalité, en %

	Statistiques Vevey (N = 703)	Dossiers consultés (N = 100)
Suisse	42.96 %	43 %
Europe 25	23.9 %	23 %
Europe autre	13.51 %	5 %
Autre	19.63 %	29 %

En comparant les données tirées de notre échantillon aux statistiques du CSI disponibles, nous constatons que notre échantillon correspond à la distribution par origine des bénéficiaires dans la population de bénéficiaires de l'aide sociale, pour les Suisses et les ressortissants de l'Union Européenne.

Nous pouvons cependant affiner ces données. Six dossiers de la catégorie "Suisse" correspondent à des bénéficiaires d'origine étrangère qui ont été naturalisés. Ces personnes, si elles possèdent la nationalité suisse, peuvent néanmoins témoigner d'un parcours migratoire, elles sont toutes nées à l'étranger.

Deux bénéficiaires suisses ont contacté le CSI à leur retour de l'étranger. À leur arrivée en Suisse, s'ils n'étaient pas en territoire inconnu, ils ont tout de même été confrontés à certaines situations que peuvent connaître les personnes migrantes. Par exemple, un des bénéficiaires a dû entamer des démarches en vue de faire reconnaître ses diplômes et son expérience professionnelle acquis à l'étranger. Dans le cas du deuxième bénéficiaire, ce sont ses enfants, non-francophones qui, à leur arrivée, ont dû apprendre le français.

Parmi les personnes de nationalité étrangère, quatre sont nées en Suisse, elles font partie des personnes communément définies comme " deuxième génération ", ou " secondos ". Deux ressortissants portugais, qui sont comptabilisés dans la catégorie Europe UE 25, sont nés en Afrique, au Mozambique et en Angola.

Nous pouvons dire que de manière globale, notre échantillon est représentatif de la population des bénéficiaires de l'aide sociale pour 2006.

Type de permis pour les bénéficiaires étrangers
La consultation des dossiers nous a permis d'extraire des informations concernant le type de permis que possèdent les bénéficiaires migrants.

Tableau 6 : Type de permis selon l'origine

	Europe 25 (N = 24)	Europe Autre (N = 5)	Autre (N = 29)	Total
Permis C	17	3	19	39
Permis B	6	2	10	18
Permis L	1	-	-	1

La majorité des bénéficiaires migrants du CSI, toutes origines confondues, est titulaire d'un permis C. Il s'agit d'une autorisation d'établissement qui confère une stabilité quant à la résidence en Suisse et un accès au marché de l'emploi, du point de vue légal, comparable aux personnes suisses.

Le permis B est une autorisation de séjour. Il peut être soumis à une évaluation annuelle de la situation du bénéficiaire. Un permis attribué dans le cadre d'un regroupement familial (mariage) peut être révoqué en cas de divorce ou de séparation par exemple.

Le permis L est une autorisation de séjour de courte durée.

Quatre dossiers concernent des bénéficiaires qui ont obtenu le statut de réfugiés en Suisse, ils sont donc passés par une procédure d'asile, et ont durant cette période été suivis par des services sociaux particuliers (la FAREAS, depuis le 1er janvier 2008, l'EVAM pour le canton de Vaud). Ils sont, au moment de la consultation des dossiers, titulaires de permis B.

Niveau de formation[11]
Nous avons trouvé des informations concernant le niveau de formation des bénéficiaires dans la plupart des dossiers (90). Pour 39 personnes, leur niveau de formation correspond à l'école obligatoire. 23 bénéficiaires ont obtenu un diplôme professionnel de niveau certificat fédéral de capacité. Une formation secondaire post-obligatoire a été suivie par 20 bénéficiaires. Neuf personnes ont achevé une formation supérieure.

Les bénéficiaires de nationalité étrangère de notre échantillon constituent 75 % des personnes ayant un niveau de l'école obligatoire. Nous pouvons présumer que leur qualification en moyenne plus faible que les bénéficiaires autochtones justifie leur présence plus importante à l'aide sociale.

Ce constat est conforté par l'Office fédéral de la statistique, qui explique que les bénéficiaires étrangers *"sont souvent sans formation ou ne disposent que d'une formation professionnelle insuffisante ; [ils] travaillent donc plus souvent dans des branches à bas salaires (par ex : restauration, nettoyage, commerce de détail) et disposent donc plus souvent que les Suisses d'un revenu en dessous du seuil minimum de l'aide sociale…"* (OFS, 2006, pp. 14-15).

[11] Les données concernant le niveau de formation ont été recueillies lors de la consultation des dossiers, soit dans la fiche de statistiques pour l'OFS lorsqu'elle était disponible et complétée, soit dans la fiche de demande de RI.

Durée de la prise en charge au CSI

Tableau 7 : Durée de l'aide sociale (N = 34)

	En % du total
<6 mois	26.5
7-12 mois	17.6
1-2 ans	26.5
2 – 5 ans	26.5
>5 ans	2.9

Nous n'avons considéré que les dossiers classés pour déterminer la durée de l'aide. Sur les 37 dossiers classés, il manque pour trois dossiers la date d'ouverture du dossier. Ce sont donc 34 dossiers pour lesquels nous avons des informations complètes concernant la durée de l'aide. Nous pouvons cependant extrapoler ces résultats pour avoir une idée de la durée de prise en charge à l'aide sociale. 44 % des dossiers ont été ouverts durant moins d'une année. Il s'agit donc d'aides ponctuelles apportées à des personnes en difficulté momentanée. Il faut cependant garder à l'esprit qu'en ne considérant que les dossiers classés, il est probable que les dossiers correspondant à des courtes durées d'aide sont surreprésentés.

Plus de la moitié des dossiers concernent des aides attribuées durant deux à cinq ans. Un seul dossier a été fermé après plus de cinq ans de prise en charge au CSI (une rente AI a été attribuée à la personne). Nous pouvons donc considérer qu'une prise en charge de quelques années est souvent nécessaire pour que la bénéficiaire retrouve son autonomie. Les travailleuses sociales sont donc amenées à accompagner les mêmes personnes durant plusieurs années.

Raison de la fermeture du dossier

Au moment de la consultation des dossiers, 37 dossiers sélectionnés sont des dossiers classés. Pour la moitié des dossiers fermés, les bénéficiaires ont pu améliorer leur situation économique et devenir indépendants de l'aide sociale. Ce résultat est au-dessus de la moyenne suisse, qui est de 30 % (OFS, 2006, p. 20).

Près d'un quart des dossiers a été fermé pour cause de déménagement ou modification de la composition du ménage. Cela concerne par exemple deux bénéficiaires qui se marient et sont dès ce moment regroupés sous un seul dossier. Ces personnes ne quittent pas l'aide sociale à la fermeture de leur dossier.

Pour six bénéficiaires, l'aide sociale est remplacée par une assurance sociale (AI ou chômage). Nous constatons que ce sont en majorité (trois sur quatre) des ressortissants suisses qui se voient attribuer une prise en charge par l'assurance invalidité.

Les trois derniers dossiers ont été fermés parce que les bénéficiaires n'ont plus donné de nouvelles.

Types de demandes adressées au CSI

- aide financière

Parmi les dossiers consultés, la demande des bénéficiaires est d'abord financière (86 % des dossiers). Il s'agit en effet de la principale prestation offerte par le CSI. Cette aide financière consiste parfois en un complément du salaire, insuffisant pour vivre (12 % des dossiers). Dans deux cas, l'aide financière est versée en complément d'indemnités de chômage.

L'aide financière est parfois versée à des bénéficiaires en attente de prestations d'autres assurances sociales. Nous avons notamment répertorié 28 dossiers ou une demande de rente a été adressée à l'assurance invalidité, et le bénéficiaire est en attente de réponse. Dans certains cas, une décision négative a déjà été prononcée quant à l'octroi d'une rente, mais le bénéficiaire y a fait recours.

Il est important de rappeler que certaines personnes s'adressent au CSI pour d'autres demandes qu'une aide financière. Dans de tels cas, il n'est pas procédé automatiquement à l'ouverture de dossier. Certaines demandes peuvent donc être traitées à la réception ; par exemple quand la demande du requérant nécessite une orientation vers une autre structure sociale.

- appui social

Au-delà de la difficulté financière, d'autres problématiques se retrouvent parmi les bénéficiaires inscrits au CSI en 2006. Il ne s'agit pas directement de demandes explicites de la part des bénéficiaires, mais au fil des entretiens, ces problèmes sont soulignés dans les journaux des dossiers par les travailleurs sociaux. Par exemple, nous avons relevé la question de l'alcool (11 occurrences), de la toxicomanie (8), des troubles psychiques, tels que la dépression (27), des maladies chroniques (diabète, HIV, etc.) (11).

17 personnes ont également abordé la question des difficultés dans leur couple. Le divorce (ou la séparation) entraîne des conséquences sur leur vie actuelle, notamment par rapport au revenu de chacun dans le couple.

La problématique de la langue est apparue à 13 reprises. La travailleuse sociale mentionne alors dans le dossier des difficultés de communication et propose un cours de langue. Dans certains cas, l'entretien est rendu possible par la présence d'un tiers interprète, en général un membre de la famille ou un ami du bénéficiaire.

Les travailleuses sociales sont appelées à couvrir un large spectre de demandes. Leurs tâches sont donc multiples, face aux différents profils et différentes demandes et attentes de leurs interlocuteurs. La grande majorité des bénéficiaires formulent des demandes en termes d'aide financière, c'est peut-être là leur principal voire seul point commun. L'hétérogénéité semble être la caractéristique de la population de bénéficiaires, hétérogénéité liée non seulement à la nationalité, mais à des parcours de vie, des événements, des états de santé, etc.… La travailleuse sociale se trouve face à des situations individuelles qu'elle doit toujours régler de manière collective. Elle se base sur une structure administrative et légale commune pour répondre aux personnes qui sont autant de cas uniques. Le profil de migrant ne fait que rajouter une difficulté

supplémentaire à la kyrielle de situations délicates et épineuses auxquelles la travailleuse sociale fait face au quotidien.

B L'intervention de la travailleuse sociale

Face aux situations nombreuses et variées qu'elle rencontre, nous avons tenté de voir comment la travailleuse sociale du Centre Social Intercommunal de Vevey gère son travail entre le mandat institutionnel, sa mission professionnelle et sa propre subjectivité. Un des objectifs de la recherche est de mettre en évidence les regards croisés et les interprétations réciproques qui se mettent en place lors de la rencontre entre la travailleuse sociale et la bénéficiaire migrante. Dans cette optique, nous avons recueilli le point de vue des professionnels au travers d'entretiens.

1 Entretiens avec des travailleurs sociaux

Objectifs des entretiens

Les entretiens avec les travailleurs sociaux ont pour objectif de saisir le regard qu'ils portent sur les bénéficiaires migrants. L'idée est de se représenter le quotidien professionnel des travailleurs sociaux, d'esquisser notamment leurs relations avec les personnes migrantes en général, mais également d'obtenir que des situations particulières et délicates nous soient rapportées, par le biais d"incidents critiques". Ces situations particulières et délicates servent à mettre en perspective les opinions recueillies au quotidien.

Nous souhaitons également mettre en lumière leurs cadres de référence et la marge de manœuvre qui est la leur, par rapport au cadre administratif et législatif qui régit leur action.

Méthodologie des entretiens

Nombre d'entretiens
Un premier contact a été pris en février 2007 avec l'équipe des travailleuses sociales du CSI. Nous leur avons présenté les objectifs de la recherche. Ensuite, par l'intermédiaire de l'adjointe sociale, Mme Antoinette Haas-Borer, nous avons pris contact avec les travailleuses sociales du CSI. La participation à l'étude s'est faite sur une base volontaire.

Sur les treize travailleurs sociaux du CSI de Vevey, dix ont donné leur accord pour participer à un entretien. Ce nombre correspond au nombre de postes en équivalent plein-temps (10,3 EPT). Deux travailleurs sociaux n'ont pas souhaité prendre part à la recherche. Une autre, employée à temps partiel, a préféré renoncer, faute de temps.

Les entretiens ont eu lieu au CSI, dans les bureaux des différentes travailleuses sociales. Chaque entretien a été enregistré puis un compte rendu a été rédigé. Il ne s'agit donc pas de

retranscriptions littérales. Chaque retranscription a été envoyée à la personne concernée pour vérification et validation.

Nous avons également effectué deux entretiens avec des secrétaires sociaux. Ils sont en effet amenés à rencontrer des bénéficiaires dans le cadre de leur travail. Ils conduisent en outre généralement le premier entretien avec les futurs bénéficiaires qui s'adressent au CSI. Ils ont de ce fait un rôle clé dans l'accueil et la prise en charge des bénéficiaires. Pour ces raisons, il est apparu judicieux de les entendre également.

En février 2008, à l'issue du travail de terrain, une rencontre collective a été organisée avec l'ensemble des travailleurs sociaux afin de leur restituer l'ensemble des entretiens et l'état de la recherche en termes de premiers résultats d'analyse.

Contenu des entretiens
Nous avons conduit auprès des travailleuses sociales des entretiens semi-directifs. Ils ont été menés sur la base d'une grille d'entretien, contenant des questions regroupées en cinq thèmes :

-Parcours professionnel
Nous avons invité les travailleurs sociaux à décrire leur formation et leur parcours professionnel. Nous leur avons également demandé s'ils avaient, dans le cadre d'expériences professionnelles antérieures été amenés à travailler avec des personnes migrantes. L'objectif est de déterminer s'il existe des parcours de formation ou d'expériences professionnelles qui préparent mieux que d'autres au travail avec des personnes migrantes.

-Pratique professionnelle avec les personnes migrantes
Nous avons demandé aux travailleurs sociaux de proposer leur définition d'une personne migrante, avant de nous faire part d'une situation vécue avec un bénéficiaire migrant qui pour eux s'est révélée délicate ou inhabituelle. Cette question est centrale dans notre recherche et se rapproche de la méthode des incidents critiques, dont l'adaptation pour notre étude est décrite ci-dessous. L'objectif est de déterminer comment la travailleuse sociale appréhende le caractère " migrant " des bénéficiaires migrants qui viennent demander de l'aide et d'étudier comment se joue la relation avec la travailleuse sociale.

-Influence du contexte sociopolitique sur le travail avec les personnes migrantes
Nous avons questionné les travailleurs sociaux sur l'évolution de leur pratique professionnelle en général et avec les personnes migrantes en particulier. L'objectif est de saisir de quelle manière les différents facteurs contextuels, administratifs et législatifs interfèrent dans la pratique quotidienne des travailleurs sociaux.

-Organisation de l'institution
Nous avons questionné les travailleurs sociaux sur la procédure en vigueur lorsqu'un individu souhaite solliciter le CSI pour une aide sociale. Nous leur avons également demandé s'il existe à leurs yeux des différences au niveau de la procédure entre une demande d'une personne suisse et celle d'une personne migrante. L'objectif est d'identifier, le cas échéant, quels facteurs structurels, comme le type de permis, interfèrent dans la relation entre les travailleurs sociaux et les bénéficiaires migrants et si le CSI tient compte de la dimension interculturelle.

-Outils pour le travail interculturel
Nous avons demandé aux travailleuses sociaules de nous faire part des éventuelles compétences spécifiques à posséder pour travailler avec des personnes migrantes. Nous cherchons à définir si une formation spécifique pour le travail avec les personnes migrantes est souhaitée, et nécessaire.

Incidents critiques
Nous avons choisi pour appréhender les regards croisés entre travailleurs sociaux et bénéficiaires migrants, d'adapter la méthode dite des " incidents critiques " Cette méthode est proposée par M. Cohen-Emerique, psychologue, qui s'est inspirée des travaux de Flanagan et de Foa et Chemers[12].

M. Cohen-Emerique a développé cette méthode dans le cadre de formations destinées à des travailleuses sociales appelées à travailler auprès de personnes migrantes. Dans ses premières formations, elle proposait aux travailleuses sociales des cours pour aborder la connaissance des spécificités culturelles des personnes migrantes. Elle s'est par la suite rendue compte qu'une telle approche était insuffisante voire contre-productive. Le risque existe en effet que la travailleuse sociale, forte d'une meilleure connaissance d'autres cultures, s'en serve de manière inappropriée, par exemple en appliquant sans nuances des généralités d'une communauté sur la situation d'un individu en particulier.

M. Cohen-Emerique affirme que " *l'interculturel implique […] de reconnaître qu'il y a deux acteurs en présence et non un seul, le migrant, l'étranger* " (1999a, p. 229). Il s'agit pour les travailleurs sociaux (ou tout autre professionnel) de faire part d'une situation critique vécue avec une personne migrante. Cette situation est ensuite discutée afin de faire émerger les incompréhensions, les chocs culturels et de les expliquer. M. Cohen-Emerique définit le choc culturel comme une *"…réaction de dépaysement, plus encore de frustration ou de rejet, de révolte et d'anxiété, ou sur un mode positif, un étonnement, une fascination ; en un mot c'est une expérience émotionnelle et intellectuelle qui apparaît chez ceux qui, placés par occasion ou profession hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagés dans l'approche de l'étranger* "(1999b, p. 304). Le travail avec la notion de choc culturel devient utile en cela que "*le heurt avec la culture de l'autre, (…) joue comme miroir révélateur de sa propre culture et des zones les plus critiques dans la rencontre* " (1999b, p. 304).

Cette méthode permet à chaque travailleuse sociale de prendre conscience de son propre système de valeur et de ses propres représentations et de mesurer leur influence sur la pratique professionnelle.

C'est donc dans un souci d'optimiser la compréhension de la relation qui se joue entre le travailleur social et la bénéficiaire migrante que nous nous sommes inspirées de la méthode des incidents critiques dans notre étude. Contrairement à M. Cohen-Emerique, notre approche est

[12] Flanagan, T. C. (1949). Technique for developing critical requirement from critical incidents. *American Psychologist.* Et Foa, M. & Chemers, M. (1967) . The significance of role behaviour differentiation for cross-cultural interaction training. *International journal of psychology. Vol 2-1,* pp. 45-57

sociologique. L'adaptation que nous proposons ne consiste pas en une approche psychologique, mais à retenir la dimension du récit sur des situations qui ont posé problème. Nous pensons que de cette manière la personne interrogée peut se focaliser sur la situation et non pas sur ses compétences soit en tant que professionnel ou en tant qu'individu. Ce qui est mis en cause est l'incident critique qui découle de la conjonction d'un ensemble de facteurs et que les personnes doivent gérer pour apporter une solution.

Profil des personnes interrogées

Sexe
Le Centre Social Intercommunal de Vevey compte six hommes et sept femmes parmi les travailleuses sociales.[13] Nous avons interrogé cinq hommes et cinq femmes.

Parmi les secrétaires sociaux, nous avons interrogé un homme et une femme

Nationalité
Tous les travailleurs sociaux avec qui nous nous sommes entretenues sont de nationalité suisse. Nous constatons donc une grande homogénéité culturelle, bien que trois travailleurs sociaux revendiquent tout de même une origine étrangère.

Une d'entre eux est d'origine italienne. Une autre est d'origine suisse et asiatique. Elle considère que " *[son]histoire personnelle est un avantage pour travailler avec les personnes migrantes* ". Elle a été élevée " *dans une double culture* ", ce qui se révèle être " *une richesse, même s'il n'est pas toujours facile de se faire rappeler son origine étrangère*. " Elle se sent Suisse, dans la culture et la manière de vivre, mais garde une autre partie d'elle qui reste étrangère, d'autant plus que sa différence physique " asiatique " est visible.

Un travailleur social est Franco- Suisse, d'origine italienne. Il rapporte s'être lui-même fait traiter, enfant, de *" sale italien "*. Il estime que son vécu peut l'aider à comprendre ce que ressent un migrant parfois.

Formation
Cinq travailleurs sociaux sont diplômés d'une école de formation en travail social (formation d'assistant social, d'animateur ou d'éducateur spécialisé). Les quatre autres ont obtenu une licence universitaire (en sciences politiques, en sociologie et anthropologie et en sciences sociales). Le type de formation suivie par les travailleurs sociaux (universitaire ou école de travail social) n'a pas d'influence significative sur leur travail avec des bénéficiaires migrants.

Toutes ces formations correspondent à celles requises pour exercer comme " assistant-e social-e " au CSI de Vevey, selon le cahier des charges des travailleurs sociaux.

Sept des personnes interrogées ont exercé dans un autre champ professionnel avant de se reconvertir et de suivre l'une des formations susmentionnées.

[13] en mai 2007

Quatre travailleurs sociaux mentionnent des cours suivis lors de leurs formations respectives sur la thématique, au sens large, de la migration et des personnes migrantes. Ils considèrent de manière positive ces cours et estiment qu'ils leur ont *" beaucoup apporté "*. Un travailleur social pense cependant qu'il serait *"plus intéressant de travailler sur sa propre migration* ". Il souligne la nécessité de se connaître soi-même avant de pouvoir saisir la culture de l'autre.

Une travailleuse sociale, diplômée d'une école de formation en travail social, estime qu'elle a suivi " *suffisamment de cours sur la migration "*, elle ne sent *" pas démunie "* face aux personnes migrantes, et que *" cela [lui] (permet de traiter de la même manière migrants ou Suisses*".

Expérience professionnelle

- dans le travail social

Un autre indicateur retenu pour les travailleurs sociaux se rapporte à la durée de l'expérience professionnelle dans le travail social. Deux travailleurs sociaux exercent cette fonction depuis deux ans, le CSI étant leur premier lieu de travail dans le social. Pour deux autres personnes, il s'agit également de leur premier poste dans le social, l'une étant au CSI depuis cinq ans et l'autre depuis sept ans.

Les six autres ont exercé dans différents lieux de travail social avant de venir au CSI (éducation spécialisée, centre de réinsertion professionnelle, accueil aux requérants d'asile, etc.). Pour quatre d'entre eux, leur expérience professionnelle dans le domaine social est supérieure à dix ans.

- avec des personnes migrantes

Cinq travailleurs sociaux rapportent ne pas avoir travaillé avec des personnes migrantes avant leur poste au CSI.

Les cinq autres ont travaillé avec des personnes migrantes comme collègues de travail ou comme bénéficiaires des structures dans lesquelles ils étaient employés. Trois travailleurs sociaux ont été employés dans l'accueil des requérants d'asile. Pour l'un d'eux, *" la FAREAS [l]'a sensibilisé à la question des migrants. "*

2 La mission du travailleur social

Selon son cahier des charges

Dans le champ du travail social, les objectifs de l'intervention sont multiples, naviguant notamment entre l'imposition de normes de comportement et le respect de la dignité et de la singularité des personnes (Autès, 1999). Il n'y a donc pas une mission commune à tous les travailleurs sociaux, mais plusieurs missions.

La mission de la travailleuse sociale est cependant précisée selon le mandat de l'institution par laquelle elle est engagée. L'institution pose donc le cadre administratif et culturel. Le cahier des charges des travailleurs sociaux du CSI de Vevey stipule que leur fonction générale est d' " *assurer l'accueil, la prise en charge des personnes présentant une demande financière, de*

conseil et/ou d'assistance dans le domaine social "[14]. Le cahier des charges décrit en détail les tâches principales des travailleurs sociaux ainsi que leurs responsabilités.

Trois aspects principaux en ressortent : accueil, prestation et suivi, relation d'aide. Ces différents points rejoignent les trois dimensions (contrat, contrôle et relation) de l'action du travailleur social dégagées par Dubet dans son ouvrage *Le déclin de l'institution* (2002, p. 263).

Accueil et prise en charge
Les travailleurs sociaux ont la responsabilité de la prise en charge des personnes s'adressant au centre social. Il leur est demandé d'évaluer la demande de ces personnes, de les informer de leurs droits et de mettre en place le cas échéant une prise en charge. Les travailleurs sociaux doivent également assurer des permanences, et régler d'éventuelles situations d'urgence.

Pour Dubet, les travailleurs sociaux et les bénéficiaires sont liés par contrat, puisqu'un service - une prestation- est proposé aux bénéficiaires. C'est l'existence de cette prestation qui crée les conditions de départ de la rencontre travailleur social - bénéficiaire.

Prestation et suivi
Lorsqu'une prise en charge financière est décidée pour un bénéficiaire, la travailleuse sociale doit appliquer les dispositions du revenu d'insertion et constituer un dossier pour le bénéficiaire. Il lui est également demandé d'assurer le suivi de la situation et d'"*œuvrer à la recherche de solutions avec la collaboration active du requérant*", afin que le bénéficiaire retrouve *"dans les meilleurs délais, son autonomie sociale, financière et professionnelle".*[15]

La logique de contrôle est inhérente à celle de donneur de prestations financières dans le cas du RI. Il est en effet demandé au travailleur social de vérifier la situation financière des requérants, de contrôler mensuellement l'éligibilité de leur droit (au RI), d'appliquer les directives cantonales et les procédures internes au CSI Vevey en matière de sécurité des aides financières, etc.…

Ainsi la travailleuse sociale doit s'assurer que la bénéficiaire réponde aux critères définis pour l'octroi du RI. Cette activité de contrôle est remplie également par les secrétaires sociaux (double contrôle interne), qui par exemple vérifient une deuxième fois la validité des différents documents remis par les bénéficiaires. La travailleuse sociale doit gérer en permanence cette double fonction d'aide et de contrôle.

Relation d'aide
La troisième logique, souvent mise en avant dans le travail social, et qui se dégage aussi du cahier des charges du CSI, est celle de la relation d'aide qualifiée par Dubet de " *référence ultime* ", "*toujours perçue comme le sel du métier, comme son espace héroïque* " (2002, p. 262).

Pour ce qui concerne les professionnels du CSI de Vevey, la relation d'aide se traduit en termes de soutien notamment. Il leur est demandé d'*"apporter un soutien psychosocial aux consultants"*, d'être responsables de *"la qualité du soutien et de la relation de confiance"*, tout comme "*des limites à apporter ce soutien*".

[14] Document interne au CSI Vevey: "Cahier des charges: Assistant·e social·e", 2007.
[15] idem

Par ailleurs, parmi les aptitudes listées dans le cahier des charges pour cette fonction, nous pouvons noter une aptitude qui participe de la relation d'aide : " *sensibilité pour les problèmes d'autrui, sens de l'écoute* ". Il n'y a pas de mention particulière dans le cahier des charges par rapport au travail avec les personnes migrantes, mais une des aptitudes préconisées peut être rapportée au travail avec cette population : il s'agit de l'" *ouverture à l'acceptation des différences sociales, culturelles et de comportement* ".

V. Keller se demande si la relation d'aide n'est pas " *un des principaux malentendus [du travail social]* " (2005, p. 146). En effet, les travailleurs sociaux et les bénéficiaires n'accorderaient pas la même importance à cette notion de relation. Elle apparaît secondaire aux yeux des bénéficiaires qui peuvent changer de travailleur social sans trop de difficultés, pour autant que la prestation proposée soit maintenue.

Le "*travail sur autrui"*[16] qu'est le travail social procède de logiques différentes qui si elles restent liées peuvent apparaître ou être ressenties comme paradoxales par les travailleurs sociaux. Des tensions au sein même du travail social ont toujours existé, entre les tenants d'un travail social visant à une socialisation normée des individus en les contrôlant, et les partisans d'une approche prônant l'autonomie sociale et économique de ces mêmes individus. Les travailleurs sociaux du CSI se positionnent différemment par rapport à leur mission. Leurs témoignages sont rapportés ci-dessous.

Selon son rôle dans la rencontre avec les bénéficiaires de l'aide sociale

Un autre aspect de l'intervention de la travailleuse sociale, est lié au rôle qui est le sien lors de la rencontre avec des bénéficiaires. De par son mandat, le travailleur social devient un des acteurs d'un système qui crée les conditions de la rencontre avec les bénéficiaires. Il n'est pas seul à produire la situation ni à en maîtriser les effets.

La rencontre entre la travailleuse sociale et la bénéficiaire existe en effet dans un cadre déterminé, celui du CSI, qui comporte ses règles et ses dispositions et qui détermine les positions des interlocuteurs, entre les uns, demandeurs d'assistance et les autres, donneurs de prestation. Ce différentiel de statut implique que ce n'est pas un dialogue entre forces égales qui s'instaure, il apparaît dès lors nécessaire de reconnaître que le bénéficiaire est de fait dans une situation particulière.

Les relations inégales et de domination inhérentes au cadre particulier de la rencontre entre une travailleuse sociale et un bénéficiaire peuvent être renforcées par exemple face à un bénéficiaire au statut précaire. Parfois, un travailleur social convaincu de son attitude égalitariste peut ne pas avoir conscience du rapport de force inégal (Cohen-Emerique, 1988, p. 108). Les travailleurs

[16] Cette expression est utilisée par Dubet pour qualifier, entre autre, le travail social.

sociaux, s'ils ne sont pas responsables de cette inégalité structurelle, puisque c'est l'institution qui leur confère une position dominante, devraient cependant, selon Cohen-Emerique, être amenés à en prendre conscience.

Rôles différenciés
Parmi les travailleurs sociaux du CSI, trois d'entre eux font ressortir l'importance du cadre particulier - celui du CSI - dans lequel ils rencontrent leurs interlocuteurs. Ces travailleurs sociaux rappellent qu'ils sont des représentants de l'administration.

Lors de la rencontre avec un bénéficiaire, un " *jeu* ", selon les termes d'un travailleur social, naît entre les deux protagonistes, chacun *" se teste "* et y tient un rôle bien précis, *" personne aidante "* d'un côté et *" demandeur* " de l'autre. L'objectif, tel que décrit par un travailleur social, est de "*devenir des partenaires "*, qui *" se respectent mutuellement "*, et se savent chacun limité dans ses actions par la procédure. Une travailleuse sociale explique que son mandat lui confère une double casquette d'aide d'une part et de contrôle de l'autre.

Un travailleur social rapporte que la relation de domination est inhérente au système. Pour lui, c'est un état de fait. Cependant, par la suite, à propos d'une situation particulière qu'il nous a rapportée, il explique qu'il évite de créer une relation asymétrique dans l'interaction avec le bénéficiaire. Nous constatons donc un décalage entre son discours général et théorique dans lequel il énonce comme données les positions asymétriques et sa pratique au quotidien, où il considère qu'il est lui responsable de cette asymétrie.

Nous pensons toutefois que le décalage entre le discours et l'action du travailleur social relève moins d'une incohérence de sa part que de celle du cadre contextuel et structurel. Le travailleur social s'applique à pratiquer son métier en restant fidèle à ses préceptes éthiques, indispensables pour qu'il puisse mener à bien sa·ses mission·s professionnelle·s.

Selon la compréhension et l'application de sa mission par la travailleuse sociale

Dans le *Déclin de l'Institution*, Dubet souligne qu' " *il n'y a pas un, mais plusieurs " corps " du travailleur social : il y a celui qui applique les règles, il y a celui de l'entrepreneur moral qui réprouve les conduites des individus, il y a celui qui est plein de compassion pour les victimes* " (2002, p. 265). Nous avons constaté, au travers des témoignages des professionnels du CSI, des compréhensions variées de la part des travailleurs sociaux de leurs missions, il en découle différentes postures professionnelles que nous avons qualifiées de logiques d'action.

Logiques d'actions
À la lumière des entretiens auprès des travailleurs sociaux, nous avons dégagé plusieurs tendances dans le type de relations que les travailleurs sociaux mettent en place avec les bénéficiaires. Ces tendances ne sont pas exclusives l'une de l'autre. Un travailleur social peut passer d'une tendance à l'autre. Mais de manière générale, il y a toujours une tendance qui

prédomine chez chacun. Il s'agit de logiques d'action *" idéal typiques* ", selon la compréhension de Weber.

Ces logiques d'action peuvent être :

-Procédurale : la travailleuse sociale met en avant l'aspect normatif de sa tâche, elle agit selon une procédure et un règlement mis en place par l'Institution qui l'emploie, et cette façon de travailler lui convient. Elle décrit sa fonction de manière très administrative, retraçant étape par étape le parcours d'une personne venant demander l'aide sociale.

-Interactive : la travailleuse sociale cherche avant tout à instaurer une dynamique de partenariat, avec ses interlocuteurs, en cherchant avec eux des moyens et des ressources pour atteindre un objectif défini ensemble. La procédure est considérée comme un outil et non pas comme le socle de son intervention professionnelle. Son rapport avec la bénéficiaire reste toutefois essentiellement administratif mais selon un code de partenariat.

-Compassionnelle : la travailleuse sociale cherche à rassurer le bénéficiaire. Elle s'engage émotionnellement dans la rencontre avec le bénéficiaire. Au-delà de sa mission administrative, elle souhaite venir en aide au bénéficiaire de la manière la plus humaine possible.

-Relation d'aide : la travailleuse sociale entre dans une relation d'aide parfois proche d'une démarche thérapeutique, ou d'une lecture psychologisante des situations. Elle accorde beaucoup d'importance à la possibilité pour la bénéficiaire de s'exprimer sur sa situation.

Certains travailleurs sociaux favorisent en premier lieu la relation d'écoute, qu'ils prônent comme contact avec les bénéficiaires dont ils ont la charge. Il est important que la confiance mutuelle s'installe. Mais lorsqu'il s'agit *" de faire avancer le dossier* ", la relation d'écoute prend une tournure procédurale, dans laquelle les démarches administratives deviennent prioritaires par rapport au temps accordé à l'écoute du bénéficiaire. Ils font donc la différence entre l'individu qu'il faut accueillir et le dossier qu'il faut traiter.

Tableau 8 : Profil des travailleurs sociaux et logiques d'action mises en place

Logiques d'action	**Profil des travailleurs sociaux**			
	Sexe	**Formation**	**Exp. prof. dans le social/dont au CSI**	**Exp. prof. antérieure avec migrants**
Procédurale	F	École sociale	8/1	Oui
Interactive	M	École sociale	11/5	Oui
	M	Ecole sociale	6/1	Oui
Relation d'aide	M	Universitaire	5/2	Non
Compassionnelle et procédurale	F	Ecole Sociale	2/2	Non
	F	Universitaire	6/4	Non
Relation d'aide et procédurale	M	Universitaire et école sociale	-/4	Oui
	F	Universitaire	5/5	Non
Interactive et procédurale	M	Ecole sociale	-/5	Oui
Relation d'aide et compassionnelle	F	Universitaire	2/2	Non

Nous ne mentionnons pas l'origine des travailleurs sociaux, car elle n'a pas d'incidence sur leur logique d'action.

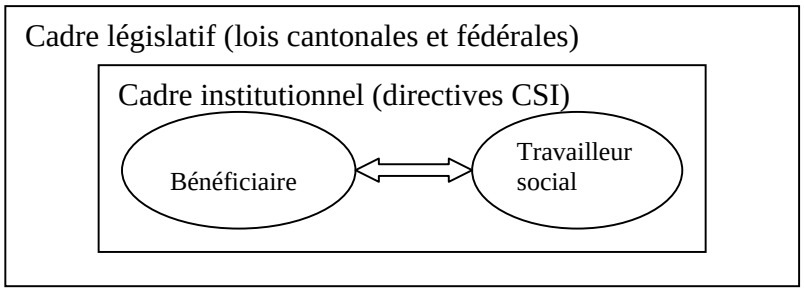
Ces études de cas ne permettent pas de généraliser les logiques déployées par les travailleurs sociaux dans une perspective genrée. Nous pouvons néanmoins constater que la logique compassionnelle se retrouve chez des femmes uniquement. Nous pouvons faire un lien entre cette logique d'action et la notion du " care " qui est aussi associée à l'action des femmes. Le care peut être défini comme *"un lien émotionnel, souvent réciproque, entre une personne qui donne le soin (du care) et celle qui en bénéficie, la première se sentant responsable du bien-être de la bénéficiaire effectuant un travail mental, émotionnel et physique pour assumer sa responsabilité. Le care se décompose donc en deux dimensions, c'est un geste-une activité- accompagné d'une émotion faite généralement de sollicitude, d'empathie, mais aussi, ce qui est moins admis et peu visible, de dégoût, colère ou haine "* (Hochschild, 2003, p. 214).

A l'inverse, la logique interactive est mise en place par des hommes uniquement. Nous pouvons également mettre en évidence que les travailleurs sociaux " interactifs " ont tous trois été formés dans une école sociale. Il y a peut-être un lien à faire entre le contenu de la formation et l'analyse des pratiques.

Nous pensons que ces logiques d'action peuvent être utiles lorsqu'il s'agit de déterminer l'attitude adéquate vis-à-vis du bénéficiaire migrant.

Si l'action des travailleurs sociaux s'inscrit dans un cadre législatif (lois fédérales et cantonales qui régissent l'aide sociale) et structurel (cadre institutionnel du CSI) défini, nous avons néanmoins constaté auprès des travailleurs sociaux des réponses différentes données à des situations similaires. Les travailleurs sociaux se positionnent donc de manière différente au sein d'un système commun à tous.

Schéma 1 : Le contexte de la rencontre



Certaines travailleuses sociales remettent peu en question le mandat qui est le leur et semblent à l'aise avec. Elles adoptent ce que nous avons défini comme une " approche procédurale ". Elles se réfèrent au cahier des charges et à la procédure et s'y tiennent, attribuant l'aide de manière " mécanique ". L'administration d'une sanction n'est pas perçue comme un échec mais comme un non-respect de la procédure. Des normes et des exigences ont été édictées et existent pour être utilisées. Les dispositions du revenu d'insertion s'appliquent à tous les bénéficiaires, sans distinction d'origine. Les éventuelles dérogations sont inscrites dans les dispositions. Aussi le profil personnel du bénéficiaire migrant importe peu s'il répond aux exigences de la prestation attribuée. La travailleuse sociale est " *protégée* " par la procédure.

A l'inverse, d'autres travailleurs sociaux, même s'ils appliquent les mêmes procédures dans l'exercice de leur fonction, font état de plus de doutes. Un travailleur social pense que la procédure " *manque de souplesse "*, est " *trop rigide "*, et n'est pas adaptée à la diversité des situations auxquelles le CSI est confronté. Une autre travailleuse sociale se demande si les procédures peuvent être applicables à tous. Une autre estime que ce n'est pas possible, ce qui la met dans des situations inconfortables. Elle indique être frustrée de ne pouvoir intervenir parce qu'un bénéficiaire ne correspond pas tout à fait aux critères, par exemple lorsqu'il n'a plus de permis de séjour valable. Elle souhaiterait pouvoir faire des exceptions, pouvoir offrir à toute personne en situation précaire une aide, si nécessaire sans passer par le RI. Elle est " coincée " entre la procédure et sa mission d'aide et de soutien.

Ce témoignage peut être rapporté aux propos de R. Fibbi (2000, p. 197) : " L*'étendue différente des droits accordés aux étrangers [...] interpelle l'éthique professionnelle du travailleur social : celui-ci ne peut se substituer au pouvoir public qui définit les objectifs de l'action sociale, mais il peut se trouver en porte-à-faux par rapport aux consignes reçues. Les travailleurs sociaux sont pris entre la légitimité procédurale et la légitimité en termes de valeurs ".* La question des valeurs et de la position éthique adoptée par les travailleurs sociaux face aux personnes migrantes est abordée dans le chapitre 5.

Nous pouvons illustrer ces attitudes différentes par rapport à l'application de la procédure par deux situations semblables vécues par deux travailleurs sociaux du CSI avec des personnes

migrantes. Dans les deux situations, le travailleur social demande à un bénéficiaire que son épouse se présente au CSI et que tous deux entreprennent des démarches en vue d'une insertion professionnelle. En effet, le RI s'applique aux deux membres d'un couple, hormis toute incapacité de travail ou nécessité de s'occuper d'enfants en bas âge. Dans les deux situations rapportées, l'époux considère qu'il lui revient à lui seul de trouver un emploi.

Dans ces deux situations, l'attitude et la réponse proposée par les travailleurs sociaux divergent. Dans un premier témoignage, la procédure est appliquée, le bénéficiaire reçoit une sanction puisqu'il ne répond pas aux exigences du CSI. La travailleuse sociale considère cette issue comme inévitable puisque le bénéficiaire ne coopère pas. L'origine des bénéficiaires n'est pas un élément qu'elle pour envisager une solution différente de la sanction.

Dans le deuxième témoignage, le travailleur social raconte s'être senti " *soulagé* " lorsque l'épouse a apporté un certificat médical, attestant de son incapacité de travail. Il aurait été " *éthiquement mal à l'aise* " d'appliquer une clause administrative " *froide* ", et de sanctionner cette bénéficiaire. Pour ce travailleur social il est difficile de ne pas faire d'exception pour des bénéficiaires qui *" n'ont pas une même compréhension du système "*. C'est donc le système lui-même qui engendre son " effet pervers ".

Cependant, si le règlement et la procédure lui posent parfois problème en ce qui concerne l'application, ce même travailleur social affirme que la procédure permet de se protéger. Ce sentiment de protection lié à l'existence d'une procédure est partagé par une autre collègue, qui se sent à la fois " *limitée et protégée* " par les règles du CSI, notamment car elle se doit d'appliquer les mêmes règles à tous les usagers. Cette question d'égalité dans le traitement des dossiers sera aussi reprise dans le chapitre 5.

Nous avons constaté que le bagage professionnel et l'expérience ne rendent pas l'application du règlement plus aisée, au contraire. Plusieurs travailleurs sociaux avec une longue expérience (plus de cinq ans dans le travail social) ont des doutes et se posent des questions sur ce qui est juste ou pas dans l'application du règlement et de sanctions qui en découlent. Ils se questionnent sur le bien fondé de leurs interventions. L'expérience apporte ici une certaine assurance au travailleur social et de ce fait les contraintes de la procédure sont autant d'obstacles à une bonne relation entre le bénéficiaire et lui.

Information donnée aux bénéficiaires sur la structure de l'aide sociale

Les bénéficiaires, en se présentant au CSI pour la première fois ont une demande d'aide financière, mais connaissent en général peu le système administratif et social suisse. En outre, ils ne sont pas toujours au courant des montants des aides, de leurs droits et de leurs devoirs vis-à-vis de l'administration sociale. Cinq travailleurs sociaux indiquent consacrer une grande partie de leur temps à expliquer le mandat du CSI, leur rôle dans l'institution, etc., aux bénéficiaires.

Au travers des entretiens, nous constatons que ce souci de clarifier ne se fait pas toujours dans le même but. L'information peut être donnée afin que la bénéficiaire s'adapte au cadre du CSI ou pour rechercher un compromis avec la bénéficiaire. Dans le premier cas, une information claire permet de responsabiliser la bénéficiaire. Une fois informée, le travailleur social peut exiger d'elle qu'elle se plie à la procédure (logique procédurale). Dans le deuxième cas, le travailleur

social énonce clairement les règles et procédures afin d'avoir un cadre précis pour négocier avec la bénéficiaire et chercher un partenariat (logique interactive).

Un travailleur social qui opte pour la deuxième version, estime qu'en expliquant le cadre clairement aux bénéficiaires, il peut leur proposer un accompagnement adéquat. Ce travailleur social reste à disposition, accompagne les bénéficiaires dans leurs démarches, mais ne va pas tout faire pour eux. Une autre collègue adopte l'attitude inverse, en faisant les démarches nécessaires à la place des bénéficiaires lorsque ces démarches sont trop compliquées et qu'ils ne sont pas, selon elle, en mesure d'en saisir la finalité.

Nous constatons donc deux manières de fonctionner opposées. Il s'agit de deux travailleurs sociaux d'origine suisse tous deux diplômés d'une école sociale. Le premier a une expérience plus longue dans le travail social (plus de 10 ans), et a travaillé auparavant dans l'accueil des requérants d'asile. Il fait partie des travailleurs sociaux dont la logique d'action est " interactive ". La deuxième est au CSI depuis moins longtemps et il s'agit de son premier emploi. Nous avons qualifié sa logique de " procédurale et compassionnelle ". L'expérience de travail dans le social en général et avec les personnes migrantes en particulier ressort comme le principal facteur à prendre en considération pour expliquer la manière de travailler de ces deux collègues.

Limites de l'intervention professionnelle

Nous constatons que les limites de l'intervention dans leur pratique professionnelle ne semblent pas perçues de manière homogène par l'ensemble des travailleurs sociaux. Si certains, comme nous l'avons déjà mentionné considèrent que la procédure et les normes du RI délimitent avec suffisamment de précision l'aide à apporter, d'autres travailleurs sociaux se sentent parfois impuissants face aux situations. Nous avons également recueilli des témoignages de travailleurs sociaux qui ont de la peine à déterminer la dimension à donner à un suivi (jusqu'où aller).

Nous avons relevé des regrets de la part de certaines travailleuses sociales, qui n'ont pas les moyens d'accomplir leur mission de manière satisfaisante pour eux, notamment en termes de temps à disposition. Avec l'introduction du RI le travailleur social consacre beaucoup de temps à des tâches administratives et " *n'a donc pas conscience de la réalité que vivent les bénéficiaires "*, n'ayant " *pas le temps de se rendre à domicile "*.

Une travailleuse sociale se sent souvent démunie face aux situations complexes qui lui sont rapportées, qu'elle n'a ni le temps ni les moyens de résoudre. Cette question de l'adéquation entre les missions et les moyens est récurrente dans le travail social (Keller, 2005, p. 137).

Il est pertinent de se demander ce qui est fait lorsque l'objectif de retour à une autonomie pour la bénéficiaire est problématique, ou encore inaccessible. Parfois, d'autres assurances sociales prennent le relais, lorsqu'une invalidité est reconnue, lorsque le droit à la retraite s'ouvre… Mais pour les autres, jusqu'où aller dans la recherche d'accomplissement de sa mission ? La travailleuse sociale a-t-elle toujours les outils nécessaires, et la bénéficiaire les ressources adéquates pour recouvrer l'autonomie ? Quelle évaluation est faite de l'autonomie ?

Force est de constater qu'il n'est pas toujours évident pour le professionnel du social de travailler de façon satisfaisante en conciliant à la fois son mandat institutionnel et son idéal social. Au-delà

des logiques d'action que nous avons distinguées pour qualifier leur attitude au travail, il serait intéressant de considérer plus précisément les stratégies personnelles, si elles existent, que les travailleurs sociaux mettent en place pour répondre au mieux à la demande des bénéficiaires tout en tenant compte des structures qu'ils ne peuvent pas modifier.

En d'autres termes, comment la travailleuse sociale parvient-elle à " s'arranger " avec sa mission professionnelle, son éthique personnelle et la structure administrative et juridique pour mener à sa satisfaction son travail avec le bénéficiaire. ?

Cette description montre bien que si la bénéficiaire rencontre la travailleuse sociale comme seule mandante des prestations à pourvoir, cette dernière ne peut être seule responsable de ce qui se passe. Elle n'est qu'un des nombreux éléments du réseau du système social.

Deuxième partie

Chapitre 3 : La place que donne le travailleur social à la composante interculturelle dans son travail

" Le principe d'égalité est à la fois le plus évident et le plus complexe des principes de justice, car s'il va de soi, dans les sociétés démocratiques, que nous sommes tous fondamentalement égaux, nous acceptons aussi un nombre considérable d'inégalités sociales. " François Dubet

Nous avons défini l'interculturel comme étant un processus dynamique qui permet une communication compréhensive entre personnes et groupes différents. Cette partie de notre étude vise à dégager dans quelle mesure et de quelle façon les travailleurs sociaux intègrent la dimension interculturelle dans leur pratique professionnelle au quotidien.

La question de l'interculturel du point de vue des travailleurs sociaux, dans le cadre ciblé de l'aide sociale à Vevey est abordée en quatre étapes. Les définitions proposées par les travailleurs sociaux pour parler de personnes migrantes sont présentées et analysées dans un premier temps (A). L'attitude des travailleurs sociaux face aux bénéficiaires migrants est exposée dans un deuxième temps (B). Des situations professionnelles particulières rapportées par les travailleuses sociales sont ensuite à leur tour restituées et analysées (C). Enfin, nous présentons les compétences spécifiques jugées utiles pour le travail avec les personnes migrantes, toujours d'après les témoignages des travailleurs sociaux (D).

A Population migrante : quelle compréhension pour la travailleuse sociale?

1 Définitions du terme "migrant"

Les témoignages des travailleurs sociaux démontrent qu'au sein même du CSI la notion de migrant recouvre des réalités et des compréhensions différentes selon les travailleurs sociaux. Le qualificatif "migrant" répond de critères variés et est utilisé de manière différenciée par les travailleurs sociaux. Cette dénomination est attribuée à des groupes de populations aux caractéristiques diverses.

Nationalité

Un travailleur social se base principalement sur la caractéristique de la nationalité pour qualifier une personne migrante. Il s'agit selon lui de "*toute personne étrangère, pas Suisse*". Dans cette optique, la distinction migrant – autochtone rejoint celle Suisse -étranger.

Origine culturelle

Quatre travailleurs sociaux définissent le migrant par l'appartenance à une culture différente et par le fait d'être né ailleurs.

Une travailleuse sociale estime que le migrant est une personne " *qui arrive en Suisse, ne connaît pas la culture, pas la langue et qui essaie de s'intégrer dans le pays ".* L'accent est mis ici sur l'individu qui est porteur d'une culture différente.

Une autre travailleuse sociale retient une idée semblable, celle " *d'arriver dans une culture différente, à laquelle il faut s'adapter* ". Cette remarque rejoint la définition d'un troisième travailleur social, qui qualifie le migrant de personne " *qui vient d'un pays étranger avec une culture différente ".* Dans cet exemple, la priorité est mise sur la différence culturelle entre la Suisse et d'autres pays. Le travailleur social précise ensuite *" qu'un Français n'est pas un migrant* ". À la notion d'origine culturelle différente s'ajoute donc la dimension de proximité culturelle. Une personne née à l'étranger n'est pas considérée comme migrante si sa culture d'origine est proche de celle de la Suisse.

Une autre travailleuse sociale met en avant une origine culturelle différente, tout en exprimant la difficulté à s'arrêter sur une définition unique : " *c'est difficile de donner une définition, il y a tellement de paramètres…. je dirais… des personnes qui ont une autre culture, qui ont peut-être une vision du monde complètement différente, enfin différente de la nôtre, des habitudes différentes, des religions différentes. Une personne migrante, c'est vraiment le côté culturel sur quoi je mettrais l'accent. Une personne suisse qui aurait vécu au Canada est aussi migrante, il faut se réadapter à une façon de vivre qui est différente, au moins essayer. "* Elle précise les attributs culturels qui fondent la différence : la vision du monde, la religion ou encore les habitudes.

Ces quatre travailleurs sociaux s'accordent pour donner de l'importance à l'origine culturelle mais déclinent dans leurs définitions des éléments distinctifs variés. L'adaptation à un nouveau pays de résidence et l'intégration, ou la tentative d'intégration ressortent à trois reprises. Ces caractéristiques attribuées au profil migrant seront reprises ci-dessous.

Parcours de vie varié

Cinq travailleurs sociaux mettent également en exergue le fait d'avoir vécu ailleurs. Ils définissent cependant principalement le profil migrant par le déplacement, le fait "*d'avoir changé de pays".* Une personne migrante c'est "*une personne déracinée quelqu'un qui a quitté son pays pour venir chez nous, c'est pas lié à la nationalité"* ou encore "*une personne qui vient d'ailleurs, arrivée en Suisse par choix ou par nécessité…. L'ailleurs est fait de bagages, d'histoires, de racines. Enfin je dirais que c'est le vécu plus que l'administratif qui fait le migrant."*

Ces travailleurs sociaux caractérisent ainsi le migrant par un parcours de vie, une trajectoire de migration, au-delà même des papiers et des critères administratifs.

2 La capacité d'intégration comme caractéristique du profil migrant

À cinq reprises, parallèlement aux critères de nationalité, de déplacement ou de différence culturelle, les travailleurs sociaux ont ajouté la capacité d'intégration comme élément caractéristique du profil migrant. Ces citations, tirées des entretiens, l'illustrent : *"le pouvoir d'intégration"*, "*si j'entends migrant, je pense à différence de culture et problème d'intégration"*, ou encore : "*le statut migrant c'est un état transitoire lié à l'intégration*."

Avec la notion d'intégration, une composante individuelle au statut migrant est apportée. Ainsi, deux individus de la même origine, et ayant un parcours de vie similaire sont plus ou moins considérées comme migrantes selon leur capacité à s'intégrer : *" certains migrants arrivent très bien à s'intégrer et d'autres pas du tout*." Un travailleur social précise que la capacité d'intégration a des incidences à plusieurs niveaux, dans la recherche d'emploi ou dans la relation avec le CSI par exemple. Dès que l'on est intégré ou perçu comme tel, on cesse d'être un migrant. Cette notion d'intégration rejoint celle de la différence et de l'adaptation culturelle.

Apprentissage de la langue
Ces différentes possibilités d'intégration sont expliquées en partie par "*l'usage de la langue française"*. La connaissance de la langue permet une meilleure adaptation à la vie en Suisse, selon deux travailleurs sociaux. Mais cela ne suffit pas *:" l'intégration ne passe pas seulement par la langue, c'est plus que la langue"*.

Posture d'adaptation
À la langue s'ajoute en effet ce que nous qualifions de posture d'adaptation, pour expliquer l'intégration des migrants. Cet aspect a été relevé par trois travailleurs sociaux : *"…c'est aussi une question de personnalité, de caractère, de manière d'être", " ça dépend […] de la personne si elle a envie de s'intégrer. J'ai des clients qui sont en Suisse depuis des années mais je les considère comme migrants car je n'ai pas l'impression qu'ils fassent quoi que soit pour s'intégrer"*. Ces témoignages démontrent que certains travailleurs sociaux attribuent aux bénéficiaires, au niveau individuel, la responsabilité individuelle de leur intégration.

Distance culturelle
La distance culturelle a également été évoquée pour expliquer la capacité d'intégration. Un travailleur social constate dans sa pratique professionnelle que *"les difficultés sont plus grandes si la personne ne vient pas d'Allemagne ou de France. Pour certaines populations c'est plus difficile de s'intégrer que d'autres, soit du fait de la différence de culture soit aussi de la religion.*

3 Part de migrants parmi les bénéficiaires

Nous avons également relevé, au travers des entretiens, des estimations variées du pourcentage de bénéficiaires migrants parmi les dossiers dont chaque travailleur social à la charge. Alors que pour l'une d'entre eux ils représentent le 10 % des dossiers traités, pour d'autres collègues cette part peut se monter jusqu'à 70 %.

Au CSI, les dossiers sont distribués de manière aléatoire, selon les permanences[17], sans qu'il n'y ait de travailleurs sociaux spécialisés dans le traitement des dossiers de migrants. Nous pouvons dès lors émettre l'hypothèse que la distribution de dossiers migrants est équivalente entre les différents collègues.

[17] Les travailleurs sociaux réservent chaque semaine des plages horaires (permanence) destinées à recevoir les nouvelles personnes s'adressant au CSI pour entamer des démarches en vue de bénéficier d'une aide. Des rendez-vous sont fixés avec les travailleurs sociaux selon leurs disponibilités lors de ces permanences.

Par conséquent, c'est à une perception différenciée et une prise en compte de la présence de la population migrante que nous pouvons attribuer ces diverses réponses chiffrées. Les différentes définitions présentées par les travailleurs sociaux expliquent en partie ces diverses perceptions.

Les statistiques font état en 2006 de 57 % de bénéficiaires de nationalité étrangère. Ce chiffre ne correspond pas exactement au nombre de bénéficiaires qui peuvent être considérés comme migrants[18] mais permet de mettre en perspective les estimations des travailleurs sociaux. Nous voyons donc que certains travailleurs sociaux surestiment la part de personnes migrantes parmi leurs bénéficiaires, alors que d'autres la sous-estiment.

Les travailleurs sociaux qui surestiment le nombre de dossiers migrants sont peut-être plus sollicités en termes d'investissement en temps par exemple pour les dossiers de bénéficiaires migrants ce qui expliquerait leur sentiment d'une population migrante majoritaire.

A l'inverse, pour les travailleurs sociaux qui sous-estiment le nombre de personnes migrantes, nous pouvons présumer qu'ils ne retiennent pas le profil migrant comme représentatif de l'identité des personnes migrantes. Nous pouvons postuler que ce qui prédomine, c'est le statut précaire de la personne indépendamment de son profil individuel. Il y aurait ainsi une homogénéisation des bénéficiaires de l'aide sociale.

B Attitude face aux bénéficiaires migrants

Une même procédure pour tous
Dans le discours général qui nous a été rapporté par l'ensemble des travailleurs sociaux, il ressort fréquemment, de manière plus ou moins explicite, qu'ils travaillent de la même manière avec tous les bénéficiaires quelle que soit leur origine. Ils indiquent réserver un accueil semblable à tous les bénéficiaires, puis, les démarches étant communes, il n'y a pas de distinction dans leur travail.

Fréquente dans le travail social et souvent justifiée par le recours à la procédure qui doit être appliquée à l'identique, cette attitude est néanmoins mise en cause par certains praticiens et auteurs. A l'instar de M. Gianni qui signale qu' "*un excès d'universalisme entraîne le risque de marginaliser et de discriminer des individus porteurs de caractéristiques culturelles ou raciales particulières"* (2005, p. 49).

Une relation différenciée
Les travailleurs sociaux peuvent-ils dans leur pratique quotidienne concilier ces aspirations universalistes avec la palette variée de profils- origines, âges, niveau de formation, etc.…- que présentent les bénéficiaires du CSI ?[19] Parmi les dix travailleurs sociaux interrogés, trois émettent des réserves à ce propos.

Une travailleuse sociale explique qu'elle est tenue d'appliquer un corpus de directives communes à tous les bénéficiaires. Elle admet cependant être parfois démunie face aux bénéficiaires

[18] Puisque nous avons vu que, par exemple, une partie des Suisses peuvent être considérés comme migrants.
[19] Cette question sera plus largement abordée dans le chapitre 5.

migrants. Il n'est, selon elle, pas possible de recevoir de la même manière une personne qui souffre de traumatismes liés par exemple à une guerre qu'elle a connue dans son pays et une autre qui n'a pas connu une telle expérience.

Un seul travailleur social déclare avoir des attitudes différentes avec les bénéficiaires migrants. Il indique qu'il se réserve le droit, lors des entretiens, d'aborder certaines questions de manière différente selon l'origine de la personne, sa sensibilité et sa susceptibilité. Il cherche à adapter son propos à son interlocuteur.

Place de la caractéristique migration
Deux travailleurs sociaux, ainsi qu'un secrétaire administratif, qui ont proposé une définition de la population migrante dépassant la nationalité, et incluant d'autres dimensions (*culture* pour deux d'entre eux et *déplacement* pour l'autre), précisent que l'origine ou la nationalité sont *"des critères administratifs au même titre que l'âge ou le sexe"*. Même s'ils délimitent ainsi un groupe de bénéficiaires comme migrants, ils indiquent ne pas considérer cette catégorie dans leur pratique. Encore une fois, les travaux autour de la question interculturelle (F. Guelamine) montrent que le travailleur social change d'attitude vis-à-vis de la personne " différente ", en l'occurrence ici " migrante ".

Un même cadre mais une relation unique
Un autre travailleur social, convaincu au premier abord que toutes les personnes sont reçues de la même manière, explique ensuite au cours de l'entretien que chaque relation est unique et différente. Il s'adapte toujours à ses interlocuteurs et peut en arriver à aider un bénéficiaire plus qu'un autre. Cette aide supplémentaire ne relève pas de prestations financières seulement, elle peut consister en un investissement plus important de la part du travailleur social, qui œuvre à la recherche de solutions avec le bénéficiaire. Cet arbitraire fait selon lui partie de ses limites - ou peut-être de sa marge de manœuvre - en tant que travailleur social.

Le discours général consiste donc à rappeler que toutes les rencontres s'opèrent dans un même cadre, que les démarches sont les mêmes dans toutes les situations, et par conséquent que l'attitude de la travailleuse sociale est toujours la même. Et pourtant, comme l'illustre bien l'exemple précédent, les travailleuses sociales citent souvent le côté unique des relations lorsqu'ils évoquent des "cas pratiques".

C Situations particulières rapportées par les travailleurs sociaux

Nous avons souhaité entendre des discours " spécifiques ", à savoir le récit de " situations délicates et particulières" que les travailleuses sociales ont vécues avec des personnes migrantes. L'objectif est d'identifier ce qui se joue lors de leur rencontre. C'est pour répondre à cet objectif que nous avons adapté la méthode dite des incidents critiques. Nous avons ainsi demandé aux travailleurs sociaux de rapporter des situations avec des bénéficiaires migrants qui à leurs yeux se sont révélées délicates.

La question était formulée en ces termes : " *Pouvez-vous nous raconter une situation " inhabituelle " voire " délicate " que vous avez vécue avec une personne migrante ?* "

1 Résumé des situations

Les événements rapportés ci-dessous ont été choisis par les travailleuses sociales pour illustrer des situations avec des personnes migrantes qu'ils considèrent délicates. Sauf indication contraire, il s'agit de situations qui se sont produites dans le cadre du CSI.

Situation 1

Bénéficiaires: couple d'usagers originaires d'Afrique de l'Ouest, mariés, sans enfants. Elle est au bénéfice d'un permis C, lui d'un permis B.

Evénements :L'épouse contacte seule le CSI, elle s'y rend pour demander une aide financière, et pour obtenir des informations dans le but de se séparer de son mari.
Elle décrit un époux violent, qui lui fait peur et avec qui elle ne souhaite plus partager son quotidien.
Le travailleur social l'assiste dans ses démarches (informations juridiques, conseils, aide financière), durant quatre mois. L'épouse se sépare de son mari.

Suite à cette séparation, l'époux demande un entretien. Il arrive très en colère et accuse le travailleur social d'être la cause de la séparation, d'avoir aidé son épouse à quitter le domicile conjugal. Il s'en prend également à la réceptionniste du CSI, qu'il agresse verbalement. Il leur reproche d'avoir voulu séparer ce que Dieu a réuni, ce qui pour lui est inacceptable.

Une audience a lieu, qui valide la séparation. Les dossiers ont été séparés au niveau du CSI. L'époux a perdu son permis B. Il dit ne pas avoir été entendu dans cette histoire, et avoir tout perdu.

Compréhension proposée par le travailleur social: Le travailleur social a qualifié cette situation de "*cocasse*" et "*triste*". Avec le recul, il considère la situation différemment, et note qu'il n'est pas évident de définir ce qui relève de la culture et ce qui relève de la personnalité du bénéficiaire. Il est difficile également de réaliser ce que le divorce signifie pour un Africain. Il avait de la peine à accepter qu'en Suisse, une femme qui veut se séparer ou divorcer ne puisse le faire. Le travailleur social mentionne également les membres de la famille restés au pays. Il pense que l'époux aurait pu craindre leur réaction.

Le travailleur social estime n'être, dans son travail, souvent confronté qu'à un seul *"son de cloche*". Dorénavant, il proposerait dès le départ d'entendre les deux dans le cas d'un couple, il serait peut-être plus attentif à inclure l'autre partenaire dans la démarche, savoir ce qu'il pense.

Situation 2

Bénéficiaire: jeune homme Rom, célibataire, originaire de Roumanie, en procédure d'asile

Cadre de la rencontre: foyer de résidence pour requérants d'asile, le travailleur social y a effectué sa première expérience professionnelle dans le domaine social.

Événements: Un jeune homme, en attente d'une décision concernant sa demande d'asile, vit dans un appartement qu'il partage avec cinq autres requérants d'asile. Suite à une condamnation pour vol, il est incarcéré durant une semaine. À son retour au foyer, le travailleur social souhaite le recevoir en entretien pour revenir sur les événements, sur la privation de liberté et lui préparer un retour le plus harmonieux possible. Mais il se retrouve face à un jeune homme dont les propos l'ont " *démoli* ". Celui-ci soutient en effet qu'il préfère la prison au foyer, car il avait une chambre pour lui seul, une télévision, un confort supérieur à celui du foyer. Il a également eu la visite d'un " *gentil* " psychologue, qui l'a écouté.

Compréhension proposée par le travailleur social: Le travailleur social reste très marqué par cette vision positive de l'univers carcéral, la rencontre reste pour lui un "*moment extraordinaire*", qui dévoile l'inadéquation entre la politique répressive et les conditions des requérants d'asile. Il s'est senti démuni face à ce jeune homme.

Il explique le décalage par l'image de la Suisse à l'étranger, celle d'un "*eldorado"*, qui est très différente de la réalité que les migrants découvrent à leur arrivée en Suisse. Le décalage entre la Suisse et les autres pays, et entre la réalité et l'image que les migrants se font de la Suisse rend souvent la pratique professionnelle des travailleurs sociaux difficile.

Situation 3

Bénéficiaire: homme originaire d'Afrique de l'Ouest, au bénéfice d'un permis C, séparé de son épouse Suisse.

Événements: Un homme, musicien et artisan-bijoutier, s'adresse au CSI pour bénéficier d'une aide financière. Séparé de son épouse, il n'a plus de ressources, puisque auparavant c'était elle qui contribuait financièrement à l'entretien du couple.
Le travailleur social rapporte des contacts difficiles en entretien. Il dit que cet homme est paranoïaque et délire. Le bénéficiaire accuse la Suisse, l'Etat de Vaud et le CSI de son malheur parce qu'il n'y a aucune reconnaissance de son profil spécifique (migrant, noir, artiste).

Compréhension proposée par le travailleur social: Pour le travailleur social, il s'agit avec ce bénéficiaire d'un accueil de bas seuil, et il est difficile de mettre en place des mesures. Le travailleur social ne voit que peu d'issues possibles dans cette situation, il pourrait y avoir un internement pour les raisons de santé, ou alors une expulsion de Suisse, car l'épouse demande le divorce, et il risque de perdre son permis C s'il ne trouve pas de travail et reste à la charge de l'assistance sociale.
L'accent est plus mis sur l'état psychologique du bénéficiaire que sur la condition migrante

Situation 4

Bénéficiaires: couple d'origine chilienne, mariés, deux enfants, majeurs.

Événements: L'époux ne travaille plus depuis cinq ans et n'a plus droit à des indemnités de chômage. Son épouse ne travaille pas non plus. Ils bénéficient du RI. Lors des entretiens mensuels avec la travailleuse sociale, l'époux se présente toujours seul. La loi qui régit la prestation du RI exige que les deux partenaires d'un couple recherchent un emploi, s'il n'y a pas d'inaptitudes déclarées. La travailleuse sociale demande donc à rencontrer l'épouse également.

L'époux proteste et refuse que son épouse travaille. La travailleuse sociale lui rappelle les règlements et les procédures en vigueur. Il refuse cette " *soumission* ", en dépit des avertissements et sanctions financières qui lui ont été adressés.

Compréhension proposée par la travailleuse sociale: La travailleuse sociale définit ce bénéficiaire comme un "*macho protecteur*", qui refuse que son épouse travaille, parce que c'est contraire aux coutumes et aux mœurs de son pays.
Selon la travailleuse sociale, dans cette situation, l'origine chilienne est un prétexte utilisé pour justifier sa démarche. Cela aurait pu peut-être arriver avec un bénéficiaire suisse, qui aurait trouvé une autre excuse pour que son épouse reste à la maison.

Situation 5

Bénéficiaires: femme somalienne, 40 ans permis C.

Evénements: La bénéficiaire est en attente d'une rente AI. Elle se trouve dans une situation complexe, avec de nombreuses démarches administratives. La bénéficiaire a été mariée à un compatriote plus jeune qu'elle, avant de demander la séparation, pensant qu'il ne s'est marié que pour les papiers. Lorsqu'elle était mariée, l'époux assistait aux entretiens et traduisait pour elle. Il était très agressif et les entretiens étaient difficiles.

Depuis la séparation, les entretiens se passent mieux. Par ailleurs, la bénéficiaire, à qui la travailleuse sociale n'a pas proposé de cours de langue car elle a de la peine a se déplacer, a fait rapidement des progrès en français. Elle apprend par elle-même les bases du français, ce qui rend la communication avec la travailleuse sociale plus aisée. La bénéficiaire peut commencer à comprendre les démarches qui sont faites pour elle.

Compréhension proposée par la travailleuse sociale: Cette situation est considérée par la travailleuse sociale comme positive, elle est surprise par l'apprentissage du français de la part de la bénéficiaire. Elle constate que l'intégration est difficile pour cette femme comme pour d'autres situations de ressortissants somaliens, il s'agit de situations complexes.

Situation 6

Bénéficiaires: couple originaire d'ex-Yougoslavie, trois enfants, majeurs.

Événements: Le couple s'est adressé à l'aide sociale pour une aide financière. L'époux a une demande de rente invalidité en cours, elle lui a été refusée une première fois, suite à quoi il a déposé un recours. La procédure du RI exige que les deux partenaires d'un couple contribuent, s'il n'y a pas d'incapacité, à retrouver une autonomie financière.

L'épouse a été convoquée au CSI et il lui a été demandé de rechercher du travail. Elle ne parle pas le français. Son mari ne veut pas qu'elle travaille, il souhaite qu'elle reste à la maison, et s'occupe des enfants, pourtant majeurs. Pour pouvoir exempter l'épouse de l'obligation de s'inscrire au chômage, le travailleur social a besoin d'un certificat médical. L'épouse a produit un certificat médical.

Compréhension proposée par le travailleur social : Pour le travailleur social, la situation s'est arrangée lorsque l'épouse a produit un certificat médical. Si elle ne l'avait pas fait, il aurait certainement amené la situation en colloque, pour en parler avec les collègues, car il aurait été éthiquement mal à l'aise de sanctionner une femme d'origine étrangère qui ne comprend pas bien le système en Suisse. La compréhension de la procédure n'est pas la même pour tous. Pour certains bénéficiaires migrants, il est moins évident de saisir les enjeux.
L'issue de la situation se révèle positive mais il aurait été préférable pour le travailleur social de pouvoir entendre la difficulté pour une femme migrante de se plier aux exigences du CSI, et trouver une solution alternative, plutôt que de devoir recourir à un certificat médical

Situation 7

Bénéficiaire: un ressortissant d'un pays du Maghreb
Evénements : Un homme, pris en charge par l'aide sociale depuis plusieurs années, exprime des demandes qui sortent du cadre du CSI. Bien qu'il parle le français, la communication lors des entretiens est difficile car il a une attitude très revendicatrice. Il ne veut pas entendre ce qui lui est dit par le travailleur social. Il réagit violemment et menace le travailleur social, qui doit faire appel à la hiérarchie pour calmer la situation.

Compréhension proposée par le travailleur social: Le travailleur social qualifie cette situation d'expérience pénible. Il constate qu'il a déjà vécu des expériences similaires avec des personnes originaires du Maghreb. Suite à de tels entretiens houleux, le travailleur social n'est pas satisfait, et a besoin de réflexion (introspection, discussion avec des collègues, supervision) pour voir comment éviter de tels événements.

Situation 8

Bénéficiaires: hommes musulmans

Evénements*:* La travailleuse sociale rapporte une situation générale récurrente, et non pas un cas particulier. Elle a vécu plusieurs fois des situations qui se sont révélées délicates avec des hommes musulmans. Cela peut se manifester à différents degrés, de manière plus ou moins conflictuelle, certains ne veulent pas lui serrer la main, d'autres refusent d'avoir un entretien avec une femme. Dans ces situations, la travailleuse sociale réexplique les règles et le cadre du CSI, afin que peu à peu les entretiens puissent se conduire le mieux possible.

Compréhension proposée par la travailleuse sociale: Selon la travailleuse sociale, les hommes musulmans ont de la peine avec l'autorité féminine. Le fait de devoir se soumettre aux règles imposées par une femme peut poser un problème. Pour la travailleuse sociale, la difficulté vient du fait que la religion musulmane est exigeante dans la relation d'aide. Un homme musulman a une conduite stricte à tenir, et le fait de côtoyer une femme, et en plus dans une relation de hiérarchie pose problème.

Situation 9

Bénéficiaire: femme d'origine turque, âgée de plus de 50 ans. Divorcée, trois enfants, majeurs.

Evénements : La bénéficiaire s'est adressée au CSI après avoir perdu son emploi. Elle est également en attente d'une décision de rente invalidité.
Elle réside en Suisse depuis quinze ans, mais ne parle pas le français. Elle se présente aux entretiens avec ses enfants qui traduisent pour elle. Les entretiens sont difficiles et laconiques.
La demande de cette femme est uniquement financière. Sa situation médicale ne permet pas d'entrer dans un processus d'insertion professionnelle. La travailleuse sociale lui propose des cours de français, qu'elle refuse. La situation reste inchangée depuis six mois.

Compréhension proposée par la travailleuse sociale: Pour la travailleuse sociale, les entretiens sont difficiles, et elle les juge peu approfondis, peu satisfaisants. La travailleuse sociale insiste pour proposer à la bénéficiaire des cours de français, en se disant que ce serait bénéfique, pour qu'elle puisse se faire mieux comprendre car elle a beaucoup de problèmes de communication et qu'elle puisse pour rencontrer d'autres personnes. La travailleuse sociale envisage de faire appel à un interprète aux prochains entretiens.

Situation 10

Bénéficiaire: femme turque, en attente de renouvellement de permis de séjour.
Evénements: Une femme se présente au CSI car elle n'a plus de revenus. Son employeur n'a pas pu la garder, faute de renouvellement à temps de son permis de séjour. Elle se trouve en situation précaire et demande de l'aide au CSI pour payer ses factures mais ne souhaite pas entreprendre les démarches pour le RI. Elle craint des conséquences pour le renouvellement de son permis. Elle est au bénéfice d'un permis B, obtenu par mariage, mais, s'étant séparée de son époux, violent, le renouvellement n'est pas automatique.

Compréhension proposée par la travailleuse sociale: Pour la travailleuse sociale, une telle situation est très "*frustrante*" et la rend triste. Cette situation compliquée est dramatique et clairement liée au permis de séjour de la femme, et donc à sa qualité de migrante.

2 Analyse des situations

Nous constatons que parmi ces dix situations rapportées, il y a peu d'issues positives, à la fois pour le bénéficiaire et pour le travailleur social, du moins pas encore au moment de l'entretien.

Dans certains cas, la situation s'est réglée par une intervention de la hiérarchie du CSI ou par une sanction (situations 4 et 7), ou par la production d'un certificat médical (situation 6). Une autre s'est terminée avec la fin de la prise en charge par le CSI (situation 10). Trois situations sont toujours en cours au moment de l'entretien (situations 1, 3, 5 et 9). Nous n'avons pas d'information sur la suite de la situation qui a eu lieu hors du cadre du CSI (situation 2).

Trois travailleurs sociaux ont fait part de leur sentiment à l'issue de la situation, se disant " *triste* ", " *touché* " ou se " *remettant en question* ". La situation les a ébranlés, sans qu'ils ne puissent y apporter de réponse satisfaisante pour eux. D'autres travailleurs sociaux ne questionnent pas la tournure des événements. Ce n'est que le résultat " attendu " d'une procédure et l'issue aurait été identique avec n'importe quel bénéficiaire. Les cas rapportés ne sont pas selon eux liés aux profils migrant du bénéficiaire. Les situations sans réponse font partie de leur pratique quotidienne.

Nous constatons cependant que ces récits de situations sensibles ont pour la plupart en commun de faire apparaître des incompréhensions. Plus exactement, il s'agit fort probablement des compréhensions et de points de vue différents de la part du travailleur social et du bénéficiaire. Il n'y a pas eu dialogue ou discussions autour de ce qui posait problème, mais seulement des interprétations individuelles. Les rencontres entre deux personnes qui ont des compréhensions différentes d'une même situation sont-elles vouées à l'échec ? Comment expliquer ces difficultés ?

Zones de tensions

Les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux dans le cadre du CSI peuvent être attribuées à divers facteurs. Pour ce qui concerne les rencontres avec des personnes d'autres cultures, Cohen-Emerique a défini différentes " zones " où se retrouvent fréquemment des tensions, où peuvent apparaître des "chocs" entre cultures différentes (1999b, p 308). Ces chocs peuvent ainsi être liés à la perception différentielle de l'espace et du temps, à des différences dans la structure familiale, à des types de sociabilité différents, au type de demande d'aide adressée par le migrant, et enfin aux représentations du changement culturel.

En ce qui concerne les situations rapportées par les travailleurs sociaux du CSI, certaines peuvent être expliquées par ces zones de tensions.

Structures familiales
Les situations 1, 4, 6 et 8 peuvent ainsi être rapportées à la zone de tensions liées à des différences dans la structure familiale. La structure familiale, prise ici au sens large, se réfère aux rôles de l'homme et de la femme, à la conception de l'individu et de sa place au sein de la famille. La place qu'occupe la famille en tant qu'institution est aussi remise en question.

La première situation met en avant une conception différente du mariage (lien) et du divorce (séparation). Un système de référence occidental, notamment en ce qui concerne les démarches de séparation a été proposé et appliqué. Le travailleur social a peut-être également considéré l'émancipation possible de l'épouse par une séparation (approche genrée), et a pour cette raison appuyé ses démarches administratives dans cette voie. Ces conceptions sont en dissonance avec celles de l'époux, pour qui un divorce n'est pas concevable. Nous pouvons aussi postuler qu'il y a des explications à rechercher par rapport au statut de l'homme. Il est au bénéfice d'un permis de séjour qui pourrait être hypothéqué par une séparation.

Les situations 4 et 6 sont semblables et relèvent d'une compréhension différenciée des rôles masculins et féminins, plus particulièrement par rapport à la prise d'emploi par une femme. Les directives du CSI pour l'attribution du RI considèrent que les deux membres d'un couple doivent, dans la mesure du possible, travailler ou chercher un travail pour retrouver leur autonomie. Cette norme imposée par le CSI ne correspond pas aux représentations de la structure familiale de certains bénéficiaires. Dans ces deux situations, pris en tension entre la vision du CSI et celle de refus du bénéficiaire, les travailleuses sociales ont adopté des postures opposées.[20] Nous pouvons soulever la nécessité d'adaptation entre l'individu et le système.

Dans la situation 8, des représentations des rôles de l'homme et de la femme peuvent à nouveau expliquer les difficultés. Il ne s'agit plus du partage des rôles au sein du couple, mais de manière plus large de la place de la femme dans la société occidentale par rapport à d'autres sociétés. La travailleuse sociale met sur le compte de la religion le fait que certains hommes ne veulent pas être reçus par elle.

Type de demande

Les situations 3, 7, 9 et 10 relèvent en partie d'une inadéquation entre la demande du bénéficiaire et la réponse apportée par la travailleuse sociale. Dans les situations 3 et 7, le bénéficiaire migrant s'adresse au CSI avec des demandes qui dépassent les possibilités d'action des travailleuses sociales. Ils ne se sentent pas reconnus dans leur demande ce qui crée des tensions avec la travailleuse sociale.

La situation 9 à l'inverse illustre une inadéquation entre les cours proposés par la travailleuse sociale et les souhaits en termes de prestation de la bénéficiaire. L'idéal d'intégration et de réseau social déclaré par la travailleuse sociale n'est pas entendu comme tel par la bénéficiaire.

Cette inadéquation est souvent attribuée de part et d'autre au profil de " migrant ", même si chacun essaie de l'occulter.

Espace et liberté

La situation 2 est intéressante parce qu'elle relève des tensions, ou incompréhensions à plusieurs niveaux. La rencontre reste un souvenir marquant un "*moment extraordinaire*" pour le travailleur social qui s'est trouvé confronté à une conception différente de l'individu, plus

particulièrement de la notion de liberté individuelle. La notion de liberté pour le travailleur social ne correspond pas à celle du requérant d'asile.

Par conséquent, l'aide proposée par le travailleur social, après le séjour carcéral n'est pas souhaitée par le bénéficiaire. Nous notons donc ici également un décalage entre la demande et la réponse proposée.

Il est possible que le requérant d'asile, se soit senti considéré comme une personne à part entière, lors de son séjour en prison, contrairement à sa vie en foyer, où il n'est qu'un parmi tous les requérants d'asile. Il préfère encore le statut individuel de " délinquant " au statut collectif de requérant d'asile.

Etonnement positif
Cohen-Emerique a également retrouvé, dans les nombreuses situations d'incidents critiques qui lui ont été rapportées, des rencontres entre personnes de cultures différentes qui ont suscité des chocs "positifs", qu'elle qualifie d'étonnement positif (1999b, p. 308). Nous retrouvons cela dans la situation 5. La travailleuse sociale nous rapporte une situation qui n'est pas perçue par elle comme négative. Elle est au contraire surprise des progrès en français de la bénéficiaire. Cet étonnement positif implique qu'au départ, il y avait un a priori négatif quant aux capacités et " capabilités " de la personne.

Enfin, dans la situation 10 la bénéficiaire n'a pas souhaité engager les démarches liées au revenu d'insertion et cela pour des raisons administratives, liés au permis de séjour en Suisse. La travailleuse sociale n'a pas pu répondre à sa demande pour ces raisons qui peuvent être mises sur le compte de facteurs structurels, plus que liées à des compréhensions et des représentations différentes, sources de tensions. Mais elle se trouve démunie face à cette situation qui ne doit pas être unique.

D Compétences spécifiques pour le travail avec les personnes migrantes

Les compétences du travailleur social
La formation en travail social telle que proposée par la HES-SO, est centrée sur les réalités professionnelles et les buts de la formation sont présentés en termes de compétences, selon la brochure de présentation (HES-SO, 2006, p. 4). Une compétence y est définie comme *" la capacité d'un-e professionnel-le de mobiliser de manière adéquate ses connaissances, ses savoir-faire, ses habiletés, ses dispositions affectives et ses aptitudes personnelles pour répondre à des situations complexes exigeant une évaluation, une décision ou une action adéquates ".*

Nous avons également interrogé les professionnels sur la nécessité de posséder des compétences spécifiques pour le travail avec les personnes migrantes.

Expérience
À huit reprises, les travailleurs sociaux indiquent que la ressource principale utilisée dans leur pratique professionnelle vient de l'expérience pratique, sans pour autant dégager quelle

compétence particulière s'acquiert par l'expérience. Ils s'accordent pour citer l'expérience comme avantage dans toutes les situations, et pas uniquement avec des bénéficiaires migrants.

Seuls deux travailleurs sociaux ont précisé une compétence acquise par l'expérience et utilisée avec les bénéficiaires migrants mais dans deux logiques différentes. Dans un cas, la travailleuse sociale affirme avec l'expérience s'être "*s'endurcie"*. Elle a appris par exemple à " *mieux se justifier et à ne pas prendre sur [soi]"* lorsqu'un bénéficiaire migrant lui reproche son attitude ou le montant des prestations accordées.

Son collègue, à l'inverse, estime devenir plus sensible avec les années et pouvoir mieux entendre les situations particulières des bénéficiaires migrants. Il pense pouvoir mieux comprendre leurs attentes et dès lors mieux y répondre.

Dans les deux cas, ce sont des compétences cognitives qui sont nommées, un peu comme si le travailleur social lui-même avait besoin d'être aidé avant de pouvoir aider.

Pas de compétences spécifiques

Près de la moitié des personnes interrogées (4 sur 10) estiment que les compétences à posséder dans le travail avec les migrants sont communes à celles qui sont utilisées avec tous les interlocuteurs : la disponibilité, l'ouverture d'esprit, la capacité d'écoute ou encore l'empathie. Ils ne jugent dès lors pas nécessaire de développer des compétences et un champ de connaissance particulier à mettre en œuvre dans leur pratique professionnelle avec des personnes migrantes.

Un travailleur social fait référence aux structures destinées en particulier aux populations migrantes, il cite l'association " Appartenances " entre autres. Il y adresse les personnes migrantes qui y seront reçues par du personnel qualifié pour répondre à leurs demandes spécifiques. Ce partage des rôles explique selon lui qu'il n'y a pas de nécessité pour les travailleurs sociaux de posséder des compétences spécifiques par rapport aux populations migrantes. Il n'inscrit pas (ou pas encore) dans sa mission professionnelle les particularismes de l'interculturalité. Il se réfère plutôt à ceux qui s'en occupent de manière active. Il n'a donc pas besoin de compétences spécifiques puisqu'elle ne traite pas la question.

Nécessité de compétences particulières

À l'inverse, dans quatre autres témoignages, provenant de travailleuses sociales ayant une expérience de travail antérieure au CSI avec des personnes migrantes, l'accent est mis sur l'importance des compétences spécifiques. Elles s'accordent pour préciser que si elles sont nécessaires pour le travail avec la population migrante, ces compétences peuvent également être utiles avec d'autres bénéficiaires. Nous voyons clairement ici que c'est l'expérience de terrain qui a motivé la réflexion autour de compétences spécifiques. La question interculturelle a toujours surgi du terrain et dans le domaine social, c'est aujourd'hui qu'il se visibilise.

Visibilité du profil migrant

Plus que des compétences, une travailleuse sociale juge nécessaire d'avoir un intérêt spécifique pour la population migrante afin de les accompagner au mieux. Il s'agit de connaître, pour mieux

la comprendre, la population migrante qui est plurielle et non pas homogène comme le débat public à tendance à la qualifier.

Prendre conscience de ses propres représentations
Un travailleur social a précisé les ressources qu'il estime nécessaire pour le travail avec les personnes migrantes. Il juge important que chaque travailleur social soit conscient de ses propres représentations et soit capable de lutter contre ses propres préjugés et de remettre en question sa propre éducation, et son propre système de valeurs. Il rappelle que "*à sa manière, chacun est l'étranger d'un autre"*.

Il estime plus utile de s'interroger sur soi-même et d'avoir une pratique réflexive que de suivre des cours sur les populations migrantes qui sont intéressants mais n'apportent que peu d'outils. C'est au travailleur social d'engager un travail sur lui-même afin d'être capable d'entrer en relation avec l'autre de la meilleure manière possible. Les propositions faites par ce travailleur social rejoignent celles des auteurs et formateurs en communication interculturelle.[21]

Connaître l'ailleurs, connaître l'autre
Trois travailleurs sociaux considèrent que les compétences spécifiques peuvent prendre la forme de connaissances des cultures et des langues étrangères. Ainsi, l'un d'eux indique que l'expérience de vie, les voyages à l'étranger et des formations peuvent aider à comprendre la situation du bénéficiaire migrant.

Un collègue témoigne qu'il a développé, au cours de sa pratique professionnelle, au CSI et ailleurs, une volonté de comprendre l'usager qu'il rencontre, de saisir ses représentations. Il ne s'agit selon lui, pas de les intégrer à tout prix, ni de les formater mais de leur montrer quelle est la réalité en Suisse. Le travail de connaissance du monde de l'autre doit donc se faire réciproquement, de la part du travailleur social et du bénéficiaire migrant.

Le troisième travailleur social distingue parmi les migrants une catégorie particulière, les individus de "*culture éloignée*". Il estime que les ressortissants de pays européens sont présents en Suisse depuis plusieurs générations, et qu'il connaît leur mode de vie. À l'inverse, il dit avoir "*moins l'habitude*" des ressortissants d'autres pays (d'Afrique et d'Ex-Yougoslavie) et souhaiterait développer ses connaissances sur ces personnes.

Les travailleuses sociales, si elles n'ont pas suivi de formation à l'interculturel ou été confrontées aux problématiques spécifiques des migrants dans le cadre d'une activité antérieure, ne se sentent pas démunies face à cette population et ne ressentent pas le besoin de posséder des outils spécifiques. A l'inverse, celles qui ont été sensibilisées à la problématique migrante, souhaitent d'autant plus approfondir cette thématique.

Il ressort clairement de nos entretiens qu'il y a une nécessité de tenir compte de la question interculturelle. L'interculturel forme partie des problèmes sociaux émergents et sera appelé à prendre une place réelle et reconnue dans la pratique professionnelle des travailleurs sociaux.

[21] Voir page 97 pour plus de détails

Chapitre 4 : Les bénéficiaires migrants face aux services sociaux

> *"... la diversité des cultures humaines ne doit pas nous inviter à une observation morcelante ou morcelée. Elle est moins fonction de l'isolement des groupes que des relations qui les unissent. "*
>
> Claude Lévi-Strauss

Nous avons dégagé dans la partie précédente la place que les travailleurs sociaux attribuent et accordent à l'interculturel dans leur pratique professionnelle. Dans une situation interculturelle, deux protagonistes sont impliqués. Nous nous attachons ici au deuxième protagoniste des rencontres dans le cadre des entretiens au CSI, le bénéficiaire migrant.

Nous décrirons dans un premier temps les objectifs et les méthodes des entretiens effectués avec des personnes migrantes (A). Le profil des bénéficiaires migrants interrogés est ensuite exposé (B). À partir de leurs témoignages, nous présentons l'aide sociale de leur point de vue (C) avant d'aborder la question de l'insertion professionnelle pour les bénéficiaires migrants (D).

A Entretiens avec les bénéficiaires migrants

Objectif
La troisième étape du recueil de données, après les entretiens avec des professionnels du CSI et la consultation de 100 dossiers, a consisté en des entretiens avec des bénéficiaires migrants de l'aide sociale. Les bénéficiaires nous ont été proposés par le CSI de Vevey, qui les avait préalablement contactés.

Nous avons procédé à des entretiens auprès de bénéficiaires migrants pour recueillir leurs témoignages sur leurs demandes et leurs attentes par rapport au CSI et leur sentiment d'avoir été ou non entendus et soutenus. Nous souhaitions également dégager comment ils perçoivent les entretiens avec les travailleurs sociaux et s'ils ont l'impression d'être accueillis différemment en raison de leur profil migrant.

Sélection des bénéficiaires
L'objectif initial était de procéder à dix entretiens auprès de personnes migrantes, pour entendre autant de bénéficiaires que de travailleurs sociaux.

Outre le profil de migrant, nous n'avons pas pris en compte d'autres critères particuliers (sexe, âge, etc.) pour les personnes à interroger. Il n'est pas envisageable avec un nombre limité d'entretiens de rencontrer des bénéficiaires dont le profil soit représentatif de la population de bénéficiaires migrants du CSI.

Prise de contact
Nous avons contacté les bénéficiaires par l'intermédiaire du CSI. Il a été demandé aux travailleuses sociales de présenter notre recherche à leurs bénéficiaires migrants lors des entretiens, et de leur faire part de notre souhait de les rencontrer pour un entretien.

Les personnes intéressées pouvaient par l'intermédiaire du CSI signer un accord de collaboration. Huit personnes ont manifesté leur intérêt et donné leur accord.

Nous avons ensuite pris contact par téléphone avec ces bénéficiaires pour fixer un entretien.

Pour deux d'entre eux, malgré l'accord de collaboration, il n'y a pas eu d'entretien. Un bénéficiaire n'a pas pu être contacté par téléphone et n'a pas donné suite au courrier qui lui a été adressé. Le deuxième, contacté par téléphone, a demandé des informations sur les objectifs de l'entretien. Il a préféré y renoncer.

Finalement, ce sont donc six personnes avec qui nous avons convenu d'un entretien pour recueillir leur témoignage.

Nous avions dans le plan de recherche mentionné la méthode "boule-de-neige" pour choisir les bénéficiaires. Dans la pratique, cette méthode n'a pas fonctionné. Aucun bénéficiaire ne nous a été adressé par l'intermédiaire d'un bénéficiaire interrogé.

Nous avions prévu de nous entretenir avec des bénéficiaires différents de ceux dont les dossiers ont été consultés. Il s'est avéré que deux des bénéficiaires interrogés correspondaient à des dossiers consultés. Nous avons donc décidé d'étendre la consultation des dossiers et de parcourir les dossiers des bénéficiaires interrogés.

Modalités des entretiens
Les entretiens se sont déroulés à Vevey. Le choix du lieu a été laissé aux bénéficiaires. Quatre ont été entendus dans des cafés, un bénéficiaire à son domicile et un autre dans les locaux du CSI. Ces entretiens ont duré de 45 à 60 minutes. Ils ont été conduits en français. Un entretien a débuté en français et s'est poursuivi en anglais, le bénéficiaire étant plus à l'aise dans cette langue.

Protocole d'entretien
L'analyse de l'échantillon de 100 dossiers a permis d'élaborer le protocole d'entretien. Nous avons procédé à des entretiens semi-directifs.

Les questions portaient sur :

- le premier contact avec le CSI

Nous avons souhaité savoir par quel biais les bénéficiaires ont eu connaissance du CSI, et comment ils ont pris contact la première fois. Il leur a également été demandé de décrire leur situation avant de s'adresser au CSI et les motifs de leur venue au CSI.

- les demandes adressées au CSI

Nous avons demandé aux bénéficiaires de nous exposer leurs demandes vis-à-vis du CSI et si la réponse proposée correspondait à leurs attentes.

- les relations avec le CSI

Nous avons recueilli leurs impressions sur les entretiens avec les travailleurs sociaux. Nous leur avons également demandé s'ils considèrent que tous les bénéficiaires sont reçus de la même manière par les services sociaux.

B Profil des bénéficiaires interrogés

La population migrante bénéficiant des prestations de l'aide sociale, à l'image de la population de bénéficiaires de l'aide sociale, constitue un groupe hétérogène, ainsi que nous l'avons détaillé dans le chapitre 2. Les bénéficiaires interrogés présentent des profils également variés.

Origine
Leurs origines tout comme les motifs de leur présence en Suisse sont divers. Deux bénéficiaires sont originaires de pays de la communauté européenne, une d'Europe de l'Est et deux autres de pays extra-européens. La dernière personne est Suisse, née en Suisse, mais a longtemps vécu à l'étranger et est revenue en Suisse en 2005. Même si elle ne répondait pas à notre définition *stricto sensu* de " migrante ", nous avons procédé à son entretien. Elle a pu nous éclairer sur les conséquences d'une longue absence, absence que l'on peut comparer à une nouvelle arrivée comme pour les migrants.

Permis de séjour
Les deux ressortissants extra-européens ont obtenu en Suisse le statut de réfugié. Ils sont au moment de l'entretien titulaires de permis B. La bénéficiaire d'Europe de l'Est est arrivée en Suisse pour rejoindre son époux, compatriote titulaire d'un permis de séjour. Elle bénéficie elle aussi d'un permis B. Les deux bénéficiaires d'origine européenne possèdent des permis C.

Durée du séjour en Suisse
Tous les bénéficiaires de nationalité étrangère résident en Suisse depuis plus de dix ans. La femme suisse est de retour de l'étranger depuis deux ans. Nous ne nous sommes donc pas entretenus avec des migrants récemment arrivés en Suisse.

Sexe
Nous avons rencontré trois hommes et trois femmes. Cela correspond à la distribution par genre des dossiers du CSI, selon les statistiques qui nous ont été fournies.

Type de ménage
Un bénéficiaire interrogé vit seul. Deux autres sont mariés et vivent avec leur conjoint et leurs enfants. Les trois bénéficiaires femmes sont séparées (ou divorcées) et vivent avec leurs enfants.

Durée de l'aide
En ce qui concerne la durée de l'aide, nous pouvons distinguer deux groupes. Trois bénéficiaires (femmes) sont à l'aide sociale depuis deux ou trois ans. Les trois autres bénéficiaires (hommes) touchent une aide sociale depuis plus de dix ans.

Situation au moment de faire appel au CSI
Pour quatre bénéficiaires - la femme suisse, les deux ressortissants de l'Union Européenne et un bénéficiaire extra-européen - c'est lorsqu'ils sont arrivés en fin de droit au chômage, que le relais a été pris par l'aide sociale. Ayant épuisé leurs jours d'indemnités de chômage sans avoir retrouvé un emploi, leurs conseillers en placement de l'ORP les ont adressés au CSI.

Dans une autre situation, le bénéficiaire, extra-européen, a été adressé au CSI par les travailleurs sociaux de la FAREAS (aujourd'hui EVAM), lorsqu'il ne correspondait plus à leurs critères de prise en charge. En effet, la FAREAS est mandatée pour délivrer des prestations aux requérants d'asile. Lorsque la procédure d'asile aboutit, et que le statut de réfugié est accordé, le mandat de la FAREAS prend fin.

La dernière bénéficiaire, d'Europe de l'Est, a fait appel à l'aide sociale, sur les conseils d'amis, lorsque son époux a quitté le domicile conjugal. Elle était en emploi et touchait un revenu mais insuffisant pour vivre. Elle s'est retrouvée dans une situation financière très précaire et a nécessité de la part du CSI un complément de salaire.

Tableau 9 : Profil des bénéficiaires interrogés

Origine[22]	**Sexe**	**Permis**	**Age**	**Etat civil**	**Enfants**	**Nb. d'années au CSI Vevey**	**Nb. d'années en Suisse**
Suisse (expatriée)	F	-	40-49	Séparée (pas off.)	2	2 ans	
Europe UE 25	F	C	30-39	Séparée	3	2 ans	30 ans
Europe UE 25	M	C	50-59	Divorcé	-	12 ans (déjà aidé auparavant)	>30 ans
Europe autre	F	B	20-29	Divorcée	2	3 ans	11 ans
Autre	M	B	40-49	Marié	3	2 ans (aide sociale depuis 11 ans)	11 ans
Autre	M	B	>60	Marié	8	9 ans (aide sociale depuis 18 ans)	18 ans

[22] Les catégories correspondent à celles utilisées par le CSI, voir page 35.

C L'aide sociale selon les bénéficiaires migrants

1 Les demandes des bénéficiaires migrants

L'analyse de 100 dossiers a révélé que la demande financière est la première raison pour laquelle des individus s'adressent au CSI. Ensuite, au-delà de la prestation financière, les travailleuses sociales interviennent également ponctuellement pour d'autres problèmes. Les bénéficiaires du RI cumulent en effet souvent plusieurs difficultés : aux problèmes financiers s'ajoutent des problèmes de santé, de recherche de logement, des difficultés administratives, etc.

Au travers des entretiens, nous avons voulu dégager le type de demandes que formulent les bénéficiaires migrants à l'égard du CSI. Le migrant considère t-il le travailleur social comme un prestataire de service qui peut lui délivrer une aide financière ou est-ce qu'il se situe dans une relation de demande d'aide vis-à-vis d'un individu qui va l'écouter et comprendre sa situation ?

Aide financière

Tous les bénéficiaires interrogés s'accordent pour citer des difficultés financières comme motif de leur présence au CSI. Au moment de l'entretien, tous sont bénéficiaires du revenu d'insertion.

Écoute et soutien moral

Au-delà de la prestation financière les bénéficiaires n'expriment pas directement d'autres demandes mais deux bénéficiaires, femmes, font part du soutien moral que leur apporte le travailleur social, "*très psychologue"* (bénéficiaire de l'Union Européenne) et apprécient la possibilité de pouvoir se confier.

Pour une d'elles, originaire d'Europe de l'Est, cela s'est révélé fondamental lorsqu'elle a dû venir demander de l'aide. Elle a pu se confier au travailleur social qui selon elle lui a immédiatement fait confiance et a compris sa détresse. Il lui a appris à être patiente, lui a apporté un soutien moral important et une grande écoute.

La troisième bénéficiaire, Suisse, rapporte que "*[la travailleuse sociale] ne [l]'aide pas vraiment dans [les] moments de doutes, elle[l]'écoute et [l]'encourage mais peut-être plus par politesse. De toutes façons, ce n'est peut-être pas le rôle de [la travailleuse sociale] de [l]'écouter."* Elle délimite ainsi le champ de compétence de la travailleuse sociale de manière plus précise que les deux autres bénéficiaires femmes.

Les trois bénéficiaires hommes n'ont pas mentionné de manière explicite une demande de soutien venant d'eux, ni une attitude de soutien de la part des travailleurs sociaux. L'un d'eux (d'origine européenne) mentionne simplement que le travailleur social se tient au courant de son état de santé et de son état moral.

Nous pouvons avancer deux hypothèses à cette distinction de genre : 1) les travailleurs sociaux apportent plus facilement un soutien moral aux bénéficiaires femmes, 2) ils ont la même attitude vis-à-vis de tous les bénéficiaires, mais les hommes ne sont pas demandeurs de soutien moral.

2 Profils-types

Sur la base des entretiens avec les bénéficiaires et notamment en comparant leurs propos, nous avons dégagé plusieurs profils-types de bénéficiaires de l'aide sociale.

Ces profils-types correspondent à trois représentations de la fonction de l'aide sociale, et plus particulièrement à celle de la prestation financière qui y est associée. De ces différentes représentations découlent des demandes et des attitudes diverses, face à l'aide sociale en général et face à la travailleuse sociale en particulier.

Dû-Dédommagement

Trois bénéficiaires considèrent l'aide sociale comme un dû. Le revenu d'insertion est pour eux un revenu comme un autre, au même titre qu'un salaire perçu par les individus en emploi. Ils voient dans l'aide sociale un dédommagement de leur condition de vie précaire.

Les trois bénéficiaires, hommes, entrant dans cette catégorie sont suivis par des services sociaux depuis plus de dix ans. Les deux bénéficiaires d'origine extra-européenne, ayant obtenu en Suisse le statut de réfugié, ne comprennent pas toujours les contreparties que le CSI exigent d'eux. L'un d'eux déclare que la travailleuse sociale prend parfois des décisions arbitraires et lui coupe son revenu.

Le bénéficiaire européen considère que de manière globale, la Suisse ou les institutions en Suisse lui sont redevables. Il est en attente d'une rente de l'assurance invalidité. Il affirme que " *ça [lui] est égal d'où vient [son] revenu* ". Que ce soit l'aide sociale ou l'AI, une structure doit l'aider financièrement.

Droit

Deux bénéficiaires, l'une Suisse et l'autre ressortissante d'un pays de l'Union Européenne, considèrent l'aide sociale comme une réponse à une situation difficile temporaire. Elles se situent dans un rapport légal par rapport à l'aide sociale. Le CSI est perçu comme une structure existant pour aider les individus en situation précaire. Il n'y a "*pas de mal à recourir [à l'aide sociale], chacun y a droit*" (bénéficiaire européenne). La démarche n'est pas toujours évidente, mais *" il n'y a pas de complexes à avoir* "(bénéficiaire suisse).

Toutes deux rappellent que personne n'est à l'abri de devoir un jour faire appel à l'aide sociale : " *Vous comprenez Madame, même vous vous imaginez pas ça mais peut-être qu'un jour vous n'aurez pas le choix et il faudra pour survivre aller chez une assistante sociale. On ne choisit pas, c'est comme le médecin, quand il faut y aller, il faut y aller "* (bénéficiaire européenne).

Cette attitude, tout comme celle décrite dans le profil " dû-dédommagement " peut être imputée à la stratégie personnelle du bénéficiaire qui consiste à ne pas être ou se sentir redevable pour l'aide reçue.

Don-Charité

Tout comme les bénéficiaires du profil " droit ", une bénéficiaire, ressortissante d'Europe de l'Est explique s'être adressée au CSI car elle n'avait pas d'autres choix. Elle est cependant " *gênée de demander de l'argent* " et préfère travailler car elle se dit qu'elle devra un jour rembourser l'argent que l'aide sociale lui a donné. Elle ne parvient pas à demander beaucoup à l'aide

sociale ; juste le minimum. Elle considère l'aide sociale comme un don de la part du CSI, pour l'aider à sortir de sa situation précaire. Ce don lui apparaît limité dans le temps, il pourrait prendre fin.

Ces profils-types que nous avons dégagés peuvent être rapprochés des trois types d'expériences vécues de l'assistance que S. Paugam (2002) a définis : l'assistance différée, installée, revendiquée. Il parle en termes de " carrière d'assisté ", décomposée en plusieurs phases. Les différents types d'assistance correspondent alors aux différentes phases que connaît un individu tout au long de sa trajectoire d'assisté. Paugam parle de l'ensemble des bénéficiaires de l'aide sociale. Notre typologie n'est donc probablement pas exclusivement caractéristique des bénéficiaires migrantes. Nous n'avons pas procédé à une comparaison en ce sens. Il nous importait de mieux saisir le profil des bénéficiaires migrants selon notre objet de recherche.

Nous constatons que les trois hommes que nous avons interviewés se regroupent dans la même catégorie, ils considèrent l'aide sociale comme un dû, un dédommagement. Il est intéressant de noter le regroupement par sexe, mais nous présumons cependant que le parcours et les expériences de vie priment sur le sexe pour déterminer le profil type des bénéficiaires vis-à-vis de l'aide sociale.

Les trois bénéficiaires dont la durée de prise en charge par l'aide sociale est supérieure à dix ans se retrouvent tous trois dans la catégorie "dû-dédommagement". Il est donc possible que les attitudes des bénéficiaires face à l'aide sociale se modifient si leur prise en charge dure plusieurs années. On peut aussi penser que tant que la société ne leur trouve pas une autre alternative, ils restent dans l'idée qu'ils doivent être dédommagés.

Pour ce qui concerne les trajectoires migrantes comme facteurs influençant le profil du bénéficiaire, une contribution de Bolzman (2002) apporte un éclairage. Il étudie comment les politiques migratoires influencent la situation spécifique des migrants. La spécificité des migrants réside, selon lui, dans un itinéraire social lié aux lois et politiques migratoires. Leurs ressources personnelles et sociales ne sont par conséquent pas suffisantes pour expliquer leur situation.

Il distingue les parcours des travailleurs migrants de ceux des requérants d'asile. Les travailleurs migrants, arrivés en Suisse comme force de travail, ont, pour la plupart, historiquement été exclus de l'aide sociale. En effet, les détenteurs de permis saisonniers, représentant la majorité des travailleurs immigrés de la première vague de migrants des années 50-60, n'étaient pas autorisés à faire appel à l'aide sociale. A l'inverse, à l'égard des requérants d'asile, l'aide sociale constitue un passage obligé. À leur arrivée en Suisse, les requérants d'asile sont exclus du marché du travail, et assignés à l'aide sociale.

Nous pouvons faire l'hypothèse que ces trajectoires migratoires distinctes influencent les représentations de l'aide sociale telles que nous les avons distinguées. Cela peut expliquer que les deux bénéficiaires ayant vécu un parcours d'asile se retrouvent dans le profil " dû-dédommagement ".

3 Compréhension de l'aide sociale par les bénéficiaires

Nous constatons une connaissance imparfaite de la structure de l'aide sociale de la part des bénéficiaires, migrants et non-migrants. Les témoignages des professionnels ont montré la complexité des démarches administratives pour leurs interlocuteurs, des " *méandres administratifs* " pour reprendre les termes d'un des travailleurs sociaux. Au travers des dossiers consultés, nous avons également relevé qu'il est fréquent que les travailleurs sociaux doivent répéter les explications aux bénéficiaires, réitérer les demandes, notamment concernant les documents à fournir.

Compréhension du mandat du CSI
Nous avons relevé, dans les témoignages des bénéficiaires, des confusions en ce qui concerne le mandat du CSI. La distinction entre le mandat du CSI et celui d'autres institutions n'est pas claire pour tous les bénéficiaires. Par exemple, un bénéficiaire (homme d'origine extra-européenne) met sur le compte de son travailleur social le fait qu'un logement qu'il souhaitait ne lui ait pas été attribué.

Langue
La langue peut également être un obstacle à la bonne compréhension du fonctionnement du CSI. Un bénéficiaire interrogé, d'origine extra européenne, rapporte que la travailleuse sociale en charge de son dossier doit souvent lui traduire les courriers qu'il reçoit. Elle lui explique souvent longuement le contenu de ces courriers.

Aucun bénéficiaire interrogé n'a rencontré un travailleur social en présence d'un interprète.

Les travailleuses sociales ont indiqué que certains formulaires utilisés pour une demande de revenu d'insertion existent en version traduite en différentes langues. Leur utilisation semble cependant peu fréquente. Aucun des bénéficiaires interrogés ne s'est vu proposer un formulaire dans sa langue. Nous n'avons pas trouvé de formulaires en langues étrangères dans les dossiers consultés.[23] Toutefois, certains travailleurs sociaux disent que, quelques fois, les bénéficiaires ne semblent pas comprendre les procédures en vigueur. Est-ce à dire que la langue n'est pas l'unique obstacle à la compréhension de la structure ?

Catégories de bénéficiaires migrants
Nous avons relevé que deux bénéficiaires (femme européenne et homme extra-européen) interrogés formulent un discours sur les personnes migrantes. Ce discours ne les concerne pas eux-mêmes. Ils ne considèrent pas de fait les migrants comme un groupe homogène. Ils créent des catégories parmi les migrants, notamment en ce qui concerne les prestations financières attribuées aux uns et aux autres.

Ainsi, la bénéficiaire, d'origine européenne et au bénéfice d'un permis C, propose une distinction entre les étrangers, les Suisses et les " *vrais suisses* ". Elle se considère elle-même comme Suisse. En effet, elle n'a pas souhaité se naturaliser et obtenir la nationalité suisse, mais si elle en faisait

[23] Les dossiers consultés correspondent à des dossiers actifs en 2006. Les formulaires traduits n'étaient peut-être pas encore disponibles. L'introduction des formulaires en langue étrangère s'est faite progressivement depuis l'introduction du revenu d'insertion en janvier 2006.Il est dès lors possible que dans les dossiers ouverts en 2007 et 2008 ces formulaires soient plus souvent utilisés.

la demande, elle y aurait droit, selon elle. Les " *vrais suisses* " sont les personnes d'origine suisse : *" avec un passeport, pas juste comme moi suisse dans la tête "*. Ensuite, les étrangers forment une catégorie comprenant toutes les personnes ni Suisses ni " *vrais Suisses* ".

Elle estime que les étrangers (catégorie qui ne l'inclut pas elle) touchent des prestations sociales financières plus élevées que les Suisses ou les " *vrais Suisses* ". Elle cite par exemple les ressortissants yougoslaves qui *" reçoivent des aides pour payer leurs belles voitures"*. A l'inverse les ressortissants suisses parviennent difficilement à bénéficier de l'aide sociale : *" J'ai une amie suisse, une vraie Suisse, elle ne reçoit pas d'aide alors qu'elle en a besoin. Les autres sont aidés et pas elle"*. Son discours est assez contradictoire, elle voudrait être, du point de vue administratif, ni étrangère ni Suisse.

Statut attribué au travailleur social par le bénéficiaire migrant
Les bénéficiaires interrogés ne s'accordent pas sur le pouvoir et la marge de manœuvre qu'ils attribuent aux travailleurs sociaux dans leur fonction au CSI.

Deux bénéficiaires (homme origine européenne et femme suisse) considèrent les différents travailleurs sociaux du CSI comme les agents d'une même institution, et pouvant se substituer les uns aux autres sans grande différence. Le bénéficiaire européen nous explique avoir souvent changé de travailleur social et que tous *"font ce qu'ils peuvent avec ce que l'Etat leur donne"*, qu'ils doivent " *agir selon les lois "*. Ces lois sont selon lui pensées par des politiciens, qui connaissent peu le métier de travailleur social et la réalité des bénéficiaires. Pour ces deux bénéficiaires, la travailleuse sociale est donc un élément du système d'aide sociale. Leur personnalité et leur part de décisions sont limitées par un cadre légal.

Deux autres bénéficiaires (une femme d'Europe de l'Est et un homme extra-européen) ont une vision moins globale de l'aide sociale et associent les prestations reçues à la seule décision de la travailleuse sociale en charge de leur dossier. Ils accordent beaucoup d'importance à la travailleuse sociale en tant que personne.

La bénéficiaire d'Europe de l'Est était suivie au début de sa prise en charge au CSI par un premier travailleur social. Lorsqu'il a quitté son poste, elle a été attribuée à une autre travailleuse sociale. Pour elle, ce changement a été perçu comme *"un abandon"*. Dans le dossier, la nouvelle travailleuse sociale indiquera à plusieurs reprises que "*[la bénéficiaire] a de la peine à comprendre que [le travailleur social] a changé de fonction, et que c'est à [un autre travailleur social] qu'elle doit s'adresser"*.

Le bénéficiaire (extra-européen) attribue à la personnalité de la travailleuse sociale en charge de son dossier tous les refus en matière d'aide[24]. Il était auparavant suivi par un travailleur social homme. Il considère que sous un même régime d'aide, et avec les mêmes lois, les deux travailleurs sociaux adoptent des positions différentes à son égard. Il juge sa travailleuse sociale actuelle peu efficace. Il lui attribue directement la responsabilité des aides qui lui sont accordées, et leur montant, en occultant l'existence de critères d'attribution communs à tous les travailleurs sociaux.

[24] Ce bénéficiaire indique que la travailleuse sociale refuse de lui proposer des cours d'informatique, ou encore qu'elle refuse de payer certains compléments financiers qu'il touchait auparavant.

Nous pensons que ces deux visions différentes - accorder au travailleur social un large pouvoir décisionnel ou alors une faible marge de manœuvre en matière de prise de décision - contribuent à façonner la relation entre la travailleuse sociale et le bénéficiaire. Il est important de prendre en considération ces compréhensions du statut de travailleur social dans l'objectif d'une gestion optimale de la relation.

4 Relations avec le CSI et les travailleurs sociaux

Les bénéficiaires ont été invités à s'exprimer sur les relations qu'ils entretiennent avec les travailleurs sociaux et avec le CSI en général.

Satisfaction par rapport à la prise en charge
À une exception près (homme d'origine extra-européenne), les bénéficiaires interrogés sont satisfaits des relations qu'ils entretiennent avec leur travailleur social. Quatre bénéficiaires indiquent de meilleures relations avec le CSI qu'avec les agents d'autres structures de sécurité sociale, l'ORP ou l'AI notamment.

En ce qui concerne le bénéficiaire mécontent (origine extra-européenne) il se montre très fâché contre la travailleuse sociale en charge de son dossier[25]. Les relations sont tendues, notamment autour de la question de la reprise d'un emploi.

Délai d'attente
Pour les trois bénéficiaires femmes, la satisfaction vient aussi de la réponse rapide qui leur a été apportée lorsqu'elles se sont adressées au CSI. La rapidité des démarches et l'efficacité du CSI ont surpris la bénéficiaire suisse. Toutes trois indiquent avoir été soulagées lorsqu'elles ont pu être prises en charge immédiatement. Deux d'entre elles se sont vues octroyer un chèque de dépannage dès le premier entretien

À l'inverse, deux bénéficiaires hommes (européen et extra-européen) reprochent le délai d'attente pour les démarches au CSI. Le bénéficiaire du Moyen-Orient rapporte une attente de trois mois avant que sa demande ne soit acceptée, une attente trop longue selon lui alors qu'il se trouvait une situation financière difficile. Le bénéficiaire européen revient sur son impatience au début de sa prise en charge par les services sociaux.

Pour les bénéficiaires, la perception du délai d'attente est relative selon l'urgence des demandes d'aide.

Premiers contacts

[25] Au cours de l'entretien, ce bénéficiaire s'est souvent emporté contre la travailleuse sociale. Il a parfois été difficile de revenir au propos de l'entretien.

Au moment de l'entretien, les bénéficiaires se disent en majorité satisfaits des relations avec les travailleurs sociaux. Deux bénéficiaires restituent néanmoins des premiers contacts avec le CSI difficiles.

La bénéficiaire originaire d'Europe de l'Est raconte être ressortie "*rouge de honte, en pleurs"* lors de son premier passage au CSI. Elle a voulu s'informer sur les modalités d'attribution de l'aide sociale, et son interlocuteur à la réception lui a répondu sèchement qu'il lui fallait attendre le rendez-vous avec la travailleuse sociale pour poser des questions. Elle était déjà très gênée de demander de l'argent, et cette réponse l'a fait douter de la légitimité de sa demande : " *rien que [de] penser [à ce premier contact], j'ai envie de pleurer. J'ai déjà vécu des choses dures, dans mon pays, et avec mon mari surtout, mais là je me suis sentie plus mal que tout ".*

Elle rapporte avoir été ébranlée et s'être sentie agressée par l'employé qui lui a répondu. Elle ne comprend pas une telle attitude et ne pense pas qu'elle aurait été reçue aussi agressivement si elle avait été Suisse. Elle a par la suite rencontré un travailleur social en entretien et rapporte que depuis elle se sent toujours bien accueillie au CSI, par les travailleurs sociaux et les autres employés.

La bénéficiaire suisse quant à elle rapporte que la première période au CSI était douloureuse. En effet, elle a dû raconter son histoire et son parcours de vie à plusieurs reprises et à différents interlocuteurs (réception, travailleur social, etc.), ce qui n'est pas évident.

Situations conflictuelles

Si les bénéficiaires sont satisfaits des prestations, et entretiennent des bonnes relations avec les travailleurs sociaux en charge de leurs dossiers respectifs, il n'en reste pas moins que des situations conflictuelles surgissent parfois. D'après les entretiens avec les bénéficiaires, nous avons dégagé deux sources de conflits principales : les contrôles et la normativité " imposée " par le CSI.

Contrôles
Les directives concernant l'attribution du revenu d'insertion incluent des contrôles mensuels de la situation des bénéficiaires. Les fiches de salaires éventuelles, relevés de comptes bancaires, etc. doivent être remis au CSI pour vérification.

Une bénéficiaire, originaire d'Europe de l'Est, cite un entretien tendu avec sa travailleuse sociale. La bénéficiaire a eu l'impression d'être soupçonnée de travailler au noir. Elle avait apporté toutes ses fiches de salaires mais la travailleuse sociale faisait peser des soupçons sur elle. Pour lever le doute, elle s'est résignée à lui raconter toute son histoire.

Deux bénéficiaires hommes, extra-européens ont fait part de leur incompréhension face à ces contrôles effectués par les travailleurs sociaux. Ils ne comprennent pas pourquoi ils doivent en permanence justifier leurs actes, leurs choix. Les contrôles sont perçus comme une intrusion : pour l'un d'eux, la travailleuse sociale est *"pire que la police*". [26]

[26] L'entretien a été conduit en partie en anglais. Les mots du bénéficiaire sont: " …*is worse than the police*…. "

Le deuxième bénéficiaire rapporte avoir mal vécu qu'on lui demande des justificatifs, en permanence, et que sa parole est mise en doute. Il est blessé au dos et le travailleur social[27] lui demande d'apporter un certificat médical pour l'exempter de recherches d'emploi. Il est très remonté contre le travailleur social car il ne se sent pas reconnu dans sa souffrance. Dans un deuxième temps, il lui est demandé de se rendre chez le médecin-conseil du chômage. Il dit avoir été très touché qu'on ne le croit pas et que les exigences de l'administration sont " *humiliantes* ". Ne connaissant peut-être pas l'usage de l'expertise, il ne voit pas dans cette demande une pratique commune à tous, mais une exigence dirigée contre lui directement.

Nous pouvons souligner le décalage entre les pratiques usuelles et leur compréhension par certains bénéficiaires. Ce décalage peut se retrouver avec tous les bénéficiaires mais il peut être exacerbé par le profil migrant. Les bénéficiaires migrants peuvent avoir des références se rapportant à des systèmes différents. Ainsi des procédures juridiquement correctes et couramment appliquées sont perçues comme " *choquantes "*, au point de *" ne pas oser regarder [le travailleur social] dans les yeux "* (bénéficiaire homme, origine extra européenne). Ces procédures ne sont pas comprises comme des manières de faire courantes.

Nous constatons à ce propos qu'à l'inverse, la bénéficiaire suisse, tout comme les deux ressortissants de l'Union Européenne, considèrent les contrôles comme une pratique normale. Ils comprennent ces contrôles, et s'y plient.

Imposition d'une norme

La bénéficiaire suisse entretient de bonnes relations avec le CSI. Elle estime être arrivée au CSI avec une demande précise, qui selon elle correspond aux demandes auxquelles le CSI peut répondre. De plus, elle était en possession de tous les documents exigés. Toutes les conditions étaient réunies pour que se créent des relations optimales avec la travailleuse sociale.

Elle a cependant été confrontée à une période tendue et conflictuelle avec la travailleuse sociale. Elle vit à Vevey et son époux, dont elle n'est pas officiellement séparée ni divorcée, vit à l'étranger. Cette situation - ni séparation officielle ni ménage commun - ne correspondait pas aux critères du CSI, notamment pour le calcul du montant du revenu d'insertion.

Elle a tout d'abord considéré les exigences de la travailleuse sociale, qui lui demandait de clarifier sa situation conjugale, comme une attaque personnelle, elle avait " *l'impression d'être forcée à rentrer dans un moule "*, et être forcée à choisir entre une séparation officielle et un ménage commun avec son époux. Elle a ensuite compris qu'il s'agissait d'une difficulté administrative, et que la travailleuse sociale ne pouvait rien y changer. Un arrangement a fini par être trouvé. Ce désaccord était " *très lourd à vivre "* et elle a " *senti le système contre [elle]* ". Elle raconte s'être sentie coupable d'être hors normes en raison de sa situation conjugale et qu'il lui était très difficile de justifier son choix de vie.

En ce qui la concerne, c'est le seul conflit qui l'a opposée au CSI. Mais elle assiste régulièrement à des "*situations explosives"* au CSI entre des bénéficiaires et des travailleurs sociaux. Le

[27] Lors de l'entretien, le bénéficiaire ne se souvient plus avec certitude si le certificat médical lui a été demandé par le CSI ou par l'ORP. Il pense que son travailleur social le lui a réclamé, mais il n'en est pas sûr.

contexte de son conflit avec le CSI lui fait penser que lorsque la problématique d'un bénéficiaire est compliquée, qu'elle sort du cadre "normé" des demandes, les rapports avec le CSI en deviennent d'autant plus compliqués et les relations avec le travailleur social plus tendues.

Ce témoignage d'une bénéficiaire met en lumière la question d'une aide sociale destinée à un usager "standard". De part son profil spécifique, le bénéficiaire migrant en est-il de fait plus éloigné?

Outre la bénéficiaire suisse dont la situation a été exposée ci-dessus, un deuxième bénéficiaire, un homme d'origine extra européenne, a rapporté une situation dans laquelle il a ressenti l'imposition de normes. Père de huit enfants, il n'a pas compris que ses enfants, une fois devenus majeurs, aient des dossiers ouverts à titre individuel par le CSI et soient suivis par différents travailleurs sociaux.[28] Il dit avoir mal réagi. La procédure d'ouvrir un dossier pour les enfants majeurs est habituelle au CSI et répond à des critères administratifs. Aux yeux de ce bénéficiaire pourtant, cette procédure révèle que l'administration n'est pas logique. Il y voit également un signe pour lui faire comprendre qu'il est hors normes, et que sa famille est trop nombreuse.

V. Dubois (1999, p. 18-19) a étudié l'attribution des bénéficiaires de prestations sociales à des catégories administratives qui déterminent la possibilité d'accéder à une aide. Son propos rejoint celui des bénéficiaires interrogés qui se voient imposer une manière de voir leur propre vie. Il estime que *" cette inculcation est parfois violente, lorsqu'elle consiste à imposer à des individus un statut qu'ils récusent[…]ou lorsqu' à contrario est dénié l'octroi d'un statut[…]."*. Cette *" identification par catégorisation […] leur assigne une place, même si ce n'est pas celle qu'ils souhaitent ou revendiquent* ". Pour aller plus loin dans la compréhension de ce mécanisme, Dubois énonce que l'application des catégories *" conforte dans leur position ceux qui correspondent aux normes en vigueur- une famille stable par exemple- mais s'apparente à une stigmatisation pour ceux qui s'en éloignent*. "

D Les bénéficiaires de l'aide sociale et l'insertion professionnelle

Nous avons exposé dans le chapitre 2 la structure de la sécurité sociale en Suisse, composée d'assurances sociales - notamment l'assurance chômage et l'assurance invalidité - d'une part et de l'aide sociale d'autre part. Le CSI est mandaté pour délivrer une prestation d'aide sociale, le revenu d'insertion.

Notre recherche s'intéresse à la rencontre entre travailleurs sociaux et bénéficiaires migrants dans le contexte de la prestation d'aide sociale. Il est néanmoins nécessaire d'aborder l'insertion professionnelle, et son organe faîtier, l'office régional de placement (ORP).

En effet, parallèlement à des prestations financières, le revenu d'insertion permet de bénéficier de mesures d'insertion professionnelle. Dans une perspective de recherche professionnelle, s'il n'y pas d'incapacité de travail avérée, tout bénéficiaire du RI est suivi conjointement par un

[28] Par la suite, les dossiers ont tous été attribués à une seule travailleuse sociale.

travailleur social et un conseiller ORP. Trois bénéficiaires interrogés (la bénéficiaire suisse, et les deux bénéficiaires d'origine extra-européenne) se trouvent dans cette situation et sont à la recherche d'un emploi.

Parmi les autres bénéficiaires interrogés, une bénéficiaire (femme d'Europe de l'Est) est en emploi au moment de l'entretien. Elle travaille à temps partiel. Son revenu est insuffisant. Le CSI lui délivre un complément de salaire.

Une bénéficiaire (de l'Union Européenne) est au moment de l'entretien exemptée de recherche d'emploi parce qu'elle a des enfants en bas âge. Elle a le projet de reprendre une activité professionnelle lorsque ses enfants seront plus âgés.

Un dernier bénéficiaire (de l'Union Européenne) a déposé une demande de rente invalidité et est en attente d'une réponse. Il n'est pas dans une démarche de recherche d'emploi pour des raisons de santé. Il est au bénéfice d'un certificat médical attestant de son incapacité de travail.

1 Les exigences institutionnelles en matière de recherche d'emploi

Les trois bénéficiaires suivis dans leurs démarches d'insertion professionnelle font part de relations tendues sur la question de l'emploi avec leur conseiller ORP. Leurs travailleurs sociaux respectifs, s'ils les engagent également dans une recherche d'emploi, leur mettent "*moins de pression"* (bénéficiaire suisse).

Nous pouvons expliquer cette différence par les missions propres à chacune des deux structures. Dans le cas du CSI, l'insertion professionnelle s'inscrit dans un ensemble de démarches diverses. À l'inverse, les relations entre un conseiller en placement et un bénéficiaire sont axées spécifiquement sur la recherche d'emploi.

La difficulté pour les bénéficiaires interrogés de trouver un emploi rend les relations avec le conseiller en placement délicates. Un bénéficiaire (extra-européen) rapporte que son conseiller ORP lui en veut de ne pas trouver de travail. Il dit avoir adhéré à toutes les mesures, qui lui ont été proposées (cours, prise d'emploi temporaire, etc.…) mais sans succès : *"Je suis fatigué de ne rien faire, et en même temps je ne peux pas dire aux patrons que je ne fais rien. Je dois m'inventer des activités".*

Dans le cas du deuxième bénéficiaire d'origine extra-européenne, la question de l'emploi est délicate et a des incidences sur les entretiens avec la travailleuse sociale au CSI. Les notes de la travailleuse sociale dans le journal du dossier en témoignent : "*nous n'avons pas voulu revenir trop sur le sujet [de la recherche d'emploi] car [xx] s'est emporté à chaque fois que nous en avons parlé en disant qu'il n'est coupable de rien."*

Les propos de ces deux bénéficiaires démontrent qu'ils ont l'impression que leurs interlocuteurs (conseiller en placement ou travailleur social) leur font porter la responsabilité de leur inactivité professionnelle. Pour le premier, le conseiller lui en veut, et le second souligne qu'il n'est coupable de rien.

Les trois bénéficiaires suivis par les travailleurs sociaux pour une recherche d'emploi ont tous manifesté à plusieurs reprises au cours de l'entretien leur désir de trouver un emploi, et répété qu'ils déploient une grande énergie à cette fin.

Les éléments tirés du dossier de l'un de ces bénéficiaires, d'origine extra européenne, montrent que du point de vue institutionnel ses efforts ne sont pas suffisants. Sa recherche d'emploi active selon lui ne correspond pas à l'opinion de la travailleuse sociale qui note dans son dossier : *"[xx] donne ouvertement la priorité à sa famille [sur la recherche d'emploi]*."

Une deuxième remarque fait ressortir les doutes de la travailleuse sociale quant à l'attitude du bénéficiaire dans sa recherche d'emploi : "*nous avons essayé d'expliquer à [xx] qu'il ne faut pas agir ainsi*[29] *car il ne va pas trouver d'emploi, mais on ne sait pas trop s'il n'a pas compris ou s'il ne veut pas comprendre. "*

La travailleuse sociale restitue également dans le dossier le contenu d'une conversation téléphonique qu'elle a eue avec le conseiller de l'ORP : "*apparemment, [xx] ne fait rien pour chercher du travail, et pour faire quelque chose."*

A une reprise cependant, la travailleuse sociale indique dans le dossier du même bénéficiaire que "*c'est une des rares fois où [xx] parle de travail et de recherche d'emploi. Il dit être motivé et qu'il aimerait trouver quelque chose au moins pour cinq mois."* Si la question de la reprise d'emploi a été abordée au cours de cet entretien, il n'en reste pas moins que la travailleuse sociale ne paraît pas convaincue de la motivation du bénéficiaire, elle ne fait que rapporter ses propos. Par ailleurs, la travailleuse sociale mentionne la durée de l'activité recherchée par le bénéficiaire, sans pour autant expliquer dans le journal les raisons de cette limitation à cinq mois.

Au travers de ces exemples, nous constatons la dissonance entre la perception du bénéficiaire d'une part et de la travailleuse sociale d'autre part sur l'attitude face à la recherche d'emploi. Il est reproché au bénéficiaire de ne pas tout mettre en œuvre dans un objectif de retour à l'emploi, ce qui contredit ses propos à lui.

Ces bénéficiaires ne correspondent pas aux attentes en matière de recherche d'emploi des représentants des différentes institutions à leur égard. Ces deux bénéficiaires sont d'origine extra-européenne et leur attitude face à l'aide sociale a été définie comme le profil "dû-dédommagement ". Ils estiment devoir être indemnisés, ce qui les place peut-être dans un rapport particulier aux institutions, et ils attendent qu'on leur propose une situation d'emploi correspondant à des exigences élevées.

Ce décalage entre leurs attentes et celles des institutions peut aussi s'expliquer par deux autres raisons principalement, où le profil spécifique de migrant est un obstacle à l'insertion professionnelle : la disqualification professionnelle et l'inadéquation des mesures proposées pour les bénéficiaires migrants.

2 L'insertion professionnelle des bénéficiaires migrants

[29] Les notes dans le journal du dossier ne précisent pas à quelle attitude la travailleuse sociale fait référence.

Disqualification professionnelle

La disqualification professionnelle est une réalité à laquelle de nombreux migrants se trouvent confrontés. Elle concerne des individus qui ne parviennent pas à trouver un emploi qui corresponde à leur formation, ni à une activité professionnelle antérieure. La non-reconnaissance des diplômes et des titres obtenus à l'étranger participent de cette disqualification.

Les deux bénéficiaires extra-européens rapportent avoir exercé la profession d'enseignant dans leur pays d'origine avant de venir en Suisse. L'un d'eux a également enseigné dans différents pays.

Tous deux font part de leur difficulté à trouver un emploi. Implicitement, leurs témoignages respectifs font ressortir les incidences de la disqualification professionnelle dans leur recherche d'emploi.

L'un d'eux décrit ses difficultés à trouver un emploi qui "*corresponde à [sa] formation*". Il a exercé dans différents domaines professionnels, il a notamment travaillé plusieurs années comme manutentionnaire dans une entreprise de peinture. Pour des raisons de santé, il ne peut plus exercer cette fonction. Il recherche aujourd'hui un emploi qui mette en valeur ses compétences acquises lors de sa formation. Il rapporte d'ailleurs qu'une de ses grandes satisfactions est de pouvoir aider ses enfants dans leurs apprentissages scolaires et dans leurs devoirs.

Le deuxième bénéficiaire extra-européen explique qu'il ne parvient pas à trouver un emploi fixe à long terme. Il considère que tous les emplois qui lui sont proposés par différents interlocuteurs (ORP ou CSI) ne sont pas intéressants. Il rappelle alors qu'il était enseignant de langue. Dans le journal de son dossier, les propos du responsable d'une mesure qu'il a suivie sont rapportés : "*il ne veut pas chercher du travail et il refuse même certains travaux sans raison"*. L'intérêt des emplois proposés, raison qu'il invoque pour ne pas y adhérer n'est pas considéré comme raison valable. Nous constatons la difficulté de concilier les attentes du bénéficiaire avec les mesures proposées.

Inadéquation des mesures

Toujours dans le journal du même dossier, nous relevons des bilans opposés de la part des responsables des différentes mesures qu'a suivies le bénéficiaire.

De la part d'un responsable de stage, il ressort que : "*C'est vraiment catastrophique. [XX] ne fait rien pour s'intégrer, il ne fait aucun effort. Il dit être enseignant dans son pays, mais il ne sait pas écrire une lettre, même en anglais, alors qu'il dit maîtriser cette langue".* Les constats que propose un autre responsable sont très différents : "*C'est un intellectuel et tout va bien pour lui".*

Comment expliquer ces différences? Il n'est pas possible de déterminer si l'attitude du bénéficiaire a été la même dans ces deux situations. Nous constatons cependant qu'envers un même individu, les attentes et les exigences de la part de différents interlocuteurs sont distinctes. Les mesures proposées sont-elles adaptées au profil spécifique de ce bénéficiaire ? Ici, les attitudes différenciées proviennent de l'ORP et d'une institution caritative. Le bénéficiaire a des difficultés à dialoguer avec l'ORP alors qu'il s'est intégré facilement dans l'institution caritative.

Un troisième extrait du journal du dossier restitue les propos du bénéficiaire s'exprimant sur une autre mesure qui semble lui convenir : "*[xx] dit que ça se passe bien. L'équipe est sympa. Mais il a de la peine avec le rythme suisse."*

La mesure se passe bien. La seule difficulté a trait au "rythme suisse". Il est nécessaire de questionner sur la réelle adéquation de ces mesures aux besoins spécifiques de ce bénéficiaire. Pourquoi, près de 20 ans après son arrivée en Suisse, ce bénéficiaire éprouve t-il de la difficulté avec le " rythme suisse " lié à cette mesure?

Nous pouvons présumer que les modalités d'insertion normées sont définies par rapport à des individus autochtones et " standards ". Ces mesures d'insertion peuvent être proposées à tous, et répondent parfois aux besoins d'individus ayant un profil spécifique, migrant ou autre. Il reste cependant des situations dans lesquelles ces mesures d'insertion ne parviennent pas à atteindre leur objectif, c'est-à-dire à insérer les individus à qui elles s'adressent.

Chapitre 5 : Regards croisés : travailleur social - bénéficiaire migrant

> *" La communication interculturelle n'est donc pas seulement un effort de compréhension mutuelle : il s'agit d'un acte de connaissance qui cherche à situer l'autre et moi-même dans des ensembles historiques et dans la définition des processus de changement et de rapports au pouvoir. "*
>
> Alain Touraine

La rencontre de la travailleuse sociale avec la bénéficiaire migrante est bien plus qu'une rencontre administrative qui a pour but la transmission d'un ensemble d'informations procédurales dans un cadre institutionnel bien défini avec des règlements établis. Des projections réciproques entre la personne migrante et la travailleuse sociale se mettent en place et participent à la construction et la dynamique de la rencontre.

Nous proposons dans cette partie de comprendre la rencontre entre la travailleuse sociale et la bénéficiaire migrante, et les facteurs qui l'influencent. Nous abordons dans un premier temps la notion de regards croisés (A). Nous reviendrons ensuite sur trois aspects importants dans la rencontre du travailleur social avec le bénéficiaire migrant (explication culturelle, explication structurelle et égalité de traitement) (B). Enfin, nous terminerons par une analyse des rencontres possibles et souhaitées dans le cadre de la prestation d'aide sociale, basées sur les logiques d'action des travailleurs sociaux et les profils-types des bénéficiaires, définis dans le cadre de cette recherche (C).

A Regards croisés

Notion de regards croisés

Dans le cadre de cette recherche, nous avons retenu la notion de regards croisés pour comprendre ce qui se joue lors de la rencontre entre un travailleur social et un bénéficiaire migrant.

Les choix méthodologiques de cette recherche ne permettent cependant pas de "croiser" directement les regards, puisque nous n'avons pas interrogé les travailleurs sociaux et les bénéficiaires sur des situations précises qu'ils auraient vécues ensemble. Les regards croisés correspondent à des compréhensions, des interprétations réciproques à propos d'une même problématique, ici, la relation qui s'instaure entre la travailleuse sociale et la bénéficiaire migrante.

Les regards croisés nous permettent en outre de mettre en perspective la notion d'interculturalité dans la rencontre en explicitant les relations réciproques qui s'établissent entre les deux parties et les facteurs qui les influencent.

Compréhensions mutuelles

Les enjeux qui se profilent autour de la rencontre qui se crée dans le cadre de la prestation d'aide sociale peuvent être définis en termes de compréhensions mutuelles. Chacun des protagonistes -

travailleur social et bénéficiaire migrant - se forge des représentations vis-à-vis de l'autre. En dégageant ces compréhensions mutuelles, nous comprenons comment chacun des deux interlocuteurs participe à sa manière à la construction ou la déconstruction de la rencontre.

Dans les deux chapitres précédents, nous avons dégagé des éléments qui viennent alimenter les représentations que proposent les interlocuteurs, tant les bénéficiaires de l'aide sociale que les travailleurs sociaux qui la délivrent. Nous reprenons ici les éléments principaux retenus et qui participent à ces compréhensions mutuelles.

- La travailleuse sociale

Le regard que la travailleuse sociale pose sur la rencontre avec les bénéficiaires migrants dont elle a la charge repose sur différents facteurs. La construction de la rencontre détermine par ailleurs également la place qu'elle accorde à l'interculturel dans la rencontre.

Nous avons par exemple mis en évidence des compréhensions que les travailleuses sociales donnent de leur mission professionnelle. De même, nous avons relevé des pratiques différentes au sein de directives institutionnelles communes. Nous avons dégagé quatre logiques d'action principales qui déterminent les interventions des travailleuses sociales dans leur pratique professionnelle. Il s'agit de logiques " procédurale ", " interactive ", " compassionnelle " ou de " relation d'aide ".

Par rapport aux personnes migrantes, les définitions proposées sont variées, et viennent interférer dans la compréhension et le regard que portent les travailleurs sociaux sur ces populations.

- La bénéficiaire migrante

Pour les bénéficiaires interrogés, leurs compréhensions des rencontres avec les travailleurs sociaux sont déterminées par leurs représentations diverses de l'aide sociale. Celles-ci sont liées notamment au parcours de vie et à la trajectoire migrante des différents individus. À cet égard, nous avons dégagé trois profils-types de bénéficiaires qui correspondent à différentes représentations de l'aide sociale. Ces profils sont de type " dû-dédommagement ", " droit " ou encore " don-charité ".

Par rapport aux attentes que les bénéficiaires projettent sur les travailleurs sociaux, elles se confondent avec leurs attentes du CSI. Ils confondent, dans une même appréciation, la personne qui détermine la nature des prestations (la travailleuse sociale) et la structure qui dicte les règles administratives et régit les législations. En effet, il s'agit d'une prestation d'ordre financier qu'ils viennent majoritairement chercher à l'aide sociale. C'est la travailleuse sociale qui l'annonce mais selon les procédures en place.

Le regard qu'ils portent sur la travailleuse sociale est également lié à leur compréhension de l'aide sociale et plus globalement du système de sécurité sociale. Leur connaissance des différents aspects de l'aide sociale est réduite pour certains, en particulier les bénéficiaires originaires de pays hors de l'Union Européenne. Ainsi, si les contrôles inhérents à la prestation d'aide sociale sont perçus comme normaux par les bénéficiaires suisses et européens, ils deviennent intrusifs pour les autres bénéficiaires. La compréhension du système est d'autant plus ardue si les bénéficiaires viennent de pays sans système social.

B Particularités de la rencontre travailleur social – bénéficiaire migrant

Dans le cadre de l'aide sociale, toute rencontre entre un travailleur social et un bénéficiaire est soumise aux interprétations et compréhensions réciproques de part et d'autre. Il ne s'agit pas d'une particularité du travail social avec des personnes migrantes. L'échange avec les personnes migrantes se constitue cependant de "contradictions et de paradoxes", pour reprendre les termes de Beday-Hauser et Bolzman (2004).

Nous proposons dès lors de considérer la variable migrante comme augmentant le risque de relation difficile entre la demande du bénéficiaire et la réponse du travailleur social. Nous avons dégagé deux aspects de la rencontre qu'il apparaît nécessaire de préciser pour comprendre ce qui se joue dans la rencontre.

Il s'agit d'une part de saisir les implications sur la rencontre des facteurs tant structurels que culturels, et de voir si ces deux dimensions sont comprises et entendues par les travailleurs sociaux, et, dans une moindre mesure peut-être, mais tout aussi importante, les bénéficiaires. Nous cherchons à comprendre ce qui pose problème et comment envisager des solutions ou du moins des compromis. Ainsi, des réponses culturelles apportées à des questions qui sont sociales ne permettent pas de les résoudre.

Nous aborderons d'autre part la question de l'égalité de traitement. Pour rester fidèles à des valeurs qui leur sont chères, celles de l'égalité notamment, des travailleuses sociales ne prennent pas en considération la variable migrante. Comment proposer alors des mesures adéquates?

1 Les explications culturelles

Survalorisation de la catégorie d'appartenance culturelle

Le registre culturel comme catégorie explicative se retrouve lorsque la référence à des manières de faire, définies comme propres à une culture donnée, est avancée pour expliquer les comportements des individus.

Nous avons relevé dans les témoignages des travailleurs sociaux des explications de cet ordre. Ainsi un travailleur social explique le comportement d'un bénéficiaire originaire d'Afrique, par des pratiques qui ont lieu "*dans ces pays-là"*.

Un autre travailleur social attribue à l'appartenance culturelle la cause possible de conflits dans la rencontre : "*le fait d'être d'une culture différente peut être un élément de conflit"* Une de ses collègues ajoute que la culture des bénéficiaires permet également d'expliquer pourquoi ils "*réagissent différemment aux exigences du CSI"*. Elle estime en effet que certaines exigences du CSI ne "*correspondent pas à la vision de tous les usagers"*, il s'avère alors "*difficile de faire respecter le cadre"*. Ces deux travailleurs sociaux mettent sur le compte de la culture des obstacles de communication ou des conflits s'inscrivant dans le cadre des entretiens au CSI.

Ces exemples montrent que lorsqu'il y a une incompréhension, le trait principal retenu par la travailleuse sociale est l'origine migrante du bénéficiaire. F. Guelamine (2000, 2003) a mené

plusieurs travaux sur la production de catégories d'analyses par les travailleurs sociaux dans leurs relations avec les populations issues de l'immigration. Elle note ainsi que la survalorisation de la distance culturelle au détriment d'autres catégories (genre, statut, etc.) mène à une vision stéréotypée. Par ailleurs, les représentations figeant les migrants dans leur appartenance culturelle (ou ethnique ou religieuse) vont de fait occulter d'autres facteurs sociaux et individuels, négligeant ainsi le parcours de vie et l'histoire personnelle, nécessaires à la compréhension et à la reconnaissance de la situation vécue.

Stéréotypes

Les stéréotypes existent et sont utilisés dans tous les domaines, et pas uniquement par les travailleurs sociaux. Il s'agit d'affirmations générales, fondées sur la perception collective, ou parfois l'expérience individuelle ou encore de connaissances approximatives que chacun individu a de son interlocuteur (Verbunt, 2004). Pour M. Cohen-Emerique, ces stéréotypes fonctionnent comme des filtres ou des écrans qui interfèrent dans la relation interculturelle, et créent des malentendus (1999a, p. 230).

Un travailleur social témoigne qu'il est important pour lui d'essayer de connaître la culture des bénéficiaires dont il a la charge, ce qui permet d'éviter de commettre des impairs. Il cite comme exemple qu' "*un musulman ne serre pas la main à une femme, parce que c'est dans sa culture."* Cette assertion fait figure de vision stéréotypée de la culture musulmane. Elle permet certes au travailleur social d'avoir une raison qui lui paraît valable de comprendre qu'un musulman ne serre pas la main d'une femme. Elle peut néanmoins faire naître des malentendus face à un homme musulman qui soit serre la main à une femme, soit ne le fait pas, mais pour des raisons différentes. Le travailleur social, s'il n'a pas conscience du poids du stéréotype en question pourra difficilement donner un sens et entendre les deux situations données en exemple.

Conception culturelle globalisante

Un autre phénomène dégagé des témoignages des travailleurs sociaux, consiste à retenir des traits de comportement d'un individu et à les étendre au reste des membres d'une même communauté.

Ainsi, un travailleur social rapporte une situation avec un homme originaire du Maghreb qui était "*très revendicateur*". Il précise ensuite que cela se produit "*souvent avec les gens de son origine*".

Une autre travailleuse sociale, en charge de deux familles d'origine somalienne, retient que les "*Somaliens ont des situations complexes, c'est une population pour qui l'intégration est difficile*". Si au cours de sa pratique professionnelle un travailleur social peut s'être trouvé face à des difficultés similaires avec des personnes de même origine, il reste réducteur et dangereux de les attribuer " mécaniquement " à des comportements culturels.

Tasse Abye (2001-2002), qui s'est intéressé à la formation des travailleurs sociaux dans les sociétés multiculturelles, met en garde les travailleurs sociaux face au risque d'enfermer des bénéficiaires dans une ethnicité dans laquelle ils ne se reconnaissent peut-être même pas.

Occultation du trait culturel

Si la lecture des situations des bénéficiaires migrants au travers de leur appartenance culturelle est réductrice, l'attitude contraire, qui consiste à occulter l'appartenance culturelle, est tout aussi délicate et potentiellement néfaste. À trop vouloir éviter les explications culturelles, il arrive de tomber dans l'excès inverse, à savoir la négation de traits culturels qui font partie de l'identité de la personne.

Nous avons observé cet aspect tout particulièrement dans le discours d'une travailleuse sociale. Elle explique en détail que les difficultés rencontrées avec les hommes musulmans sont liées à leur personnalité intrinsèque et non pas à leur religion ni à leur origine. Elle refuse ainsi de reconnaître la singularité et l'appartenance culturelle de ces individus. Par ailleurs, même si le discours a pour but de le nier, le fait de considérer de manière globale les difficultés avec les musulmans revient à ramener un comportement à une appartenance culturelle.

Nous voyons ici toute la difficulté de désigner l'autre en respectant sa spécificité mais sans l'essentialiser. La notion de culture doit être traitée, mais non pas dans un souci de marquer et de relever les différences culturelles mais plutôt de mettre en avant la fonction identitaire de la culture. La frontière est proche, et l'exercice de trouver le juste équilibre est délicat.

L'utilisation de la différence culturelle comme stratégie de la part des bénéficiaires

Les bénéficiaires migrants peuvent également utiliser, peut-être de manière inconsciente, la culture comme stratégie dans leurs échanges avec les travailleurs sociaux. Il ne faut pas négliger la tendance de la part des bénéficiaires à *" attribuer à des causes morales, affectives, sentimentales ce qui est en fait d'ordre politique ou structurel* " (Verbunt, 2004, p. 106). C'est le cas par exemple lorsque des bénéficiaires reprochent au travailleur social d'être raciste ou d'agir différemment à leur égard en raison de leur origine. Pour G. Verbunt il s'agit d'un moyen " *bon marché* " d'obtenir gain de cause et de " *donner mauvaise conscience* " au travailleur social, en touchant à des points sensibles.

Il n'est pas anodin de rappeler à cet égard que des rapports sociaux de domination sous-tendent les rapports culturels. Les ressources du bénéficiaire migrant sont limitées. Il est en effet dominé dans la relation et cela à double titre, puisque, outre la différence culturelle, la seule position institutionnelle confère au travailleur social un statut dominant. La posture de victime de discriminations peut être l'une des stratégies personnelles déployées par des bénéficiaires migrants pour retirer des avantages (financiers, ou autres) du travailleur social, dominant.

Les travailleurs sociaux interrogés ont pour la plupart dans le cadre de leur pratique quotidienne été confrontés à cette stratégie de la part des bénéficiaires. Une seule travailleuse sociale rapporte avoir connaissance de cette manière d'agir de certains bénéficiaires à l'égard de ses collègues, mais n'y avoir jamais été confrontée. Il est intéressant de soulever qu'elle présente des origines asiatiques et annonce elle-même que son physique d'étrangère peut réduire les obstacles de communication avec les bénéficiaires migrants.

Nous pouvons faire l'hypothèse que cette travailleuse sociale est associée par les bénéficiaires au groupe migrant. Face à un interlocuteur auquel ils ne se sentent pas soumis ou moins soumis - les

bénéficiaires migrants ne se voient pas contraints d'user de stratégies pour instaurer un certain équilibre dans la relation.

2 Les explications structurelles

Permis de séjour
Nous nous intéressons dans cette recherche aux rencontres entre travailleurs sociaux et bénéficiaires migrants, prenant place dans le cadre de l'attribution de l'aide sociale. Il est néanmoins important de faire ressortir que des individus sans titre de séjour valable, ou en attente d'un premier permis ne figurent pas au nombre des bénéficiaires potentiels. Cette première distinction – légale - exclut de fait des personnes de l'aide sociale sur la base de leur origine. Cette situation est liée plus globalement à la question de l'octroi des titres de séjours au niveau national. De par son statut, ou son absence de statut, le migrant y est soumis pour des raisons structurelles.

Plus insidieusement et moins souvent reconnue, la crainte de conséquences négatives sur l'octroi ou le renouvellement d'un permis de séjour influence l'attitude des migrants par rapport à une demande d'aide sociale.[30] Parmi les travailleurs sociaux, cet aspect est peu abordé.

Deux d'entre eux restituent néanmoins dans leurs témoignages que l'incertitude liée au renouvellement d'un permis de séjour doit être prise en compte puisqu'il peut y avoir des conséquences pour la bénéficiaire migrante. L'un d'eux note par ailleurs que les conséquences au moment de faire une demande d'aide sociale ne sont pas les mêmes pour tous les bénéficiaires, selon la nationalité, et le type de permis.

Une des bénéficiaires interrogées, d'origine d'Europe de l'Est et titulaire d'un permis B, nous a fait part de ses craintes que sa prise en charge par le CSI ait des incidences sur le renouvellement de son permis d'une part et sur l'éventuelle transformation de ce permis en permis C d'autre part. Elle a mis en place des stratégies pour éviter que les autorités statuant sur son permis de séjour ne soient au courant de sa prise ne charge par le CSI. Elle a par exemple payé le renouvellement de son permis B, alors que cette dépense aurait pu être prise en charge par le CSI. Dans le journal de son dossier, l'événement est signalé : *"[XX] refuse que nous lui fassions cette attestation de gratuité [pour le renouvellement de permis] car elle ne veut pas prendre le moindre risque qui pourrait influencer la décision de Berne quant à un permis C*."

Niveau de formation
Au cours des entretiens, trois travailleurs sociaux font ressortir d'autres raisons structurelles explicatives de difficultés particulières auxquelles sont confrontées les personnes migrantes. Ces difficultés ont des incidences sur les entretiens au CSI. Par exemple, ils considèrent qu'il est

[30] Dans la loi sur le séjour des étrangers (LEtr), entrée en vigueur au 1er janvier 2008, l'article 62 stipule que l'autorisation de séjour (permis B entre autres) peut être révoquée si l'étranger " *lui-même ou une personne dont il a la charge dépend de l'aide sociale*". L'article 63 se réfère au bénéficiaire d'une autorisation d'établissement : il peut se voir retirer son permis (C) si " *lui-même ou une personne dont il a la charge dépend durablement et dans une large mesure de l'aide sociale* ". Cependant, l'application de la loi semble laisser la place à l'appréciation des autorités cantonales en charge du renouvellement des permis. Les travailleurs sociaux qui mentionnent cette loi ne connaissent pas clairement les modalités de son application.

nécessaire de tenir compte du niveau de formation de certains bénéficiaires migrants, un niveau " *de base nul ou lacunaire, lié à une mauvaise connaissance de la langue française"*. Le niveau de formation permet un apprentissage plus ou moins rapide du français et par conséquent une meilleure compréhension des rouages administratifs des structures sociales.

3 Egalité de traitement

L'égalité de traitement selon les travailleurs sociaux
Dans cette tentative de mettre en lumière les mécanismes à l'œuvre dans la relation de la travailleuse sociale avec les migrants, nous constatons qu'il est difficile d'ignorer leur profil spécifique. Dès lors, nous pouvons nous interroger sur la possibilité de traiter de manière égale tous les bénéficiaires. Cette thématique de l'égalité de traitement a déjà été esquissée dans les chapitres précédents.

Au cours des entretiens, plusieurs professionnels interrogés assurent traiter tout le monde de la même manière, migrants et non migrants, de fait, puisqu'ils appliquent une procédure identique et se réfèrent aux normes : "*Tous les usagers sont mis sur un pied d'égalité. [Le travailleur social] traite de la même manière un dossier de migrants qu'un dossier de personne suisse ou établie en Suisse depuis de nombreuses années",*nous indique une travailleuse sociale. Une collègue estime que : "*C'est très bien que tout le monde soit traité de la même manière."*

Les travailleuses sociales visent l'égalité de traitement. Dans la prise en charge des bénéficiaires migrants, elles rapportent ne pas faire de différence. Si éthiquement cette attitude est défendable, sociologiquement il est nécessaire de prendre en compte la différence, et cela pour les raisons que nous avons évoquées, notamment des différences structurelles. La non-reconnaissance du profil spécifique des bénéficiaires migrants peut être considérée comme une discrimination. À trop vouloir privilégier le principe d'égalité, la travailleuse sociale finit par agir de manière injuste.

Nous pensons qu'il faut retenir que le caractère migrant d'un bénéficiaire va l'exclure d'autres structures d'intégration. Par exemple, ainsi que l'ont montré plusieurs études[31], les personnes migrantes ont un accès restreint au marché de l'emploi, pour différentes raisons (administratives (permis), discriminations à l'embauche, non-reconnaissance de diplôme, etc.…). Cela peut expliquer entre autres un plus grand risque pour une personne migrante de se retrouver à l'aide sociale. La différence de fait entre les autochtones et les étrangers fait que les travailleurs sociaux doivent tenir compte de cette différence, cela entre autres dans le but de mieux les aider à retrouver leur autonomie.

Nous n'avons pas relevé dans les dossiers une quelconque référence à ce risque de marginalité, sans doute par souci d'égalité et d'équité de traitement.

---

[31] Entre autres, Bolzman, C. , Fibbi, R. &Vial, M. (2003). *Secondas-Secondos. Le processus d'intégration des jeunes adultes issus de la migration espagnole et italienne en Suisse.* Zurich : Seismo et Fibbi, R. Kaya, B. & Piguet, E. (2004). *Nomen est omen : quand s'appeler Pierre, Afrim ou Mehmet fait la différence.* Berne : Direction du programme PNR43 / FNRS

L'égalité de traitement selon les bénéficiaires
Par rapport aux bénéficiaires interrogés, nous avons entendu à deux reprises un sentiment de différence dans le traitement de la part des travailleurs sociaux. L'un d'eux (origine extra-européenne) estime qu'il serait mieux respecté par les travailleurs sociaux s'il était Suisse. Une autre bénéficiaire (Europe de l'Est), au souvenir de sa première visite au CSI, rapporte que l'employé à qui elle s'est adressée lui a répondu agressivement. Elle estime qu'un bénéficiaire suisse n'aurait pas été reçu ainsi.

Nous avons également constaté que chez les bénéficiaires migrants règne parfois une certaine confusion quant aux procédures du CSI, ils ne distinguent pas toujours les raisons administratives qui dictent les actions des travailleurs sociaux. Alors que la travailleuse sociale applique une procédure (et recherche l'égalité de traitement), les conséquences qui en découlent peuvent être perçues par le bénéficiaire comme un traitement individuel et discriminatoire à son égard. À titre d'exemple nous pouvons rappeler le cas du bénéficiaire extra européen à qui il est demandé de produire un certificat médical, puis de consulter un médecin-conseil, afin d'être exempté de recherches d'emploi. Il prend ces mesures personnellement et ne se sent pas entendu dans sa souffrance. Il pense qu'on le contrôle parce qu'il est étranger.

Reconnaissance de l'autre
Comment concilier la volonté de traiter tous les bénéficiaires de manière égale d'une part, et le sentiment d'injustice qui peut naître chez les bénéficiaires migrants face à de telles pratiques? Nous pensons que la reconnaissance de l'autre permet d'y répondre. M. Eckmann (2004, p. 252) rappelle qu'*" ... une société qui veut se construire sur la dignité et les droits pour tous ne saurait se réaliser sans des acteurs sociaux qui disposent de compétences d'intervention dialogiques. Le dialogue de reconnaissance repose sur la compétence de savoir protéger ses propres droits et sa propre dignité, et de savoir respecter les droits et la dignité de l'Autre, mais aussi et surtout sur la capacité de faire face à l'ambivalence et à la complexité. "*

C Rencontres possibles entre travailleurs sociaux et bénéficiaires migrants

Les modalités de prise en charge des bénéficiaires au CSI, ainsi que nous l'avons déjà évoqué, sont définies par un cadre structurel, régi par des procédures institutionnelles et les lois en vigueur sur la prestation d'aide sociale. La rencontre entre travailleuses sociales et bénéficiaires migrants ne répond cependant pas à ces seules directives.

Elle procède au contraire de compréhensions diverses de la part de chacun des acteurs concernés, compréhensions qui dessinent les configurations de leurs interactions. Les travailleurs sociaux, tout comme les bénéficiaires ne constituent pas des groupes homogènes. Il n'existe dès lors pas une mais plusieurs rencontres possibles entre les travailleurs sociaux et les personnes migrantes.

Certaines " associations " sont-elles plus fructueuses que d'autres, en termes de solutions, satisfaisantes pour les deux parties, apportées aux demandes des usagers ? Pour raisonner en termes d'interculturalité, quelles sont les rencontres les plus à même de faire émerger une

communication interculturelle ? Avant de dégager ces différentes rencontres et les possibilités de prise en compte de la dimension interculturelle, il est nécessaire de préciser la notion de communication interculturelle.

1 Communication interculturelle

La communication interculturelle est selon nous un outil indispensable pour la compréhension mutuelle entre deux individus aux origines culturelles différentes. La travailleuse sociale, tout comme la bénéficiaire migrante, *" met en scène son système de valeurs et de normes dans l'interaction* " (Cohen-Emerique 1999a, p. 229). Il s'agit donc tout d'abord dans une démarche interculturelle de reconnaître qu'il y a deux individus qui entrent en interaction, et pas uniquement le migrant.

M. Cohen-Emerique propose une approche de communication interculturelle qui se déroule en trois temps : la décentration, la pénétration du système de référence de l'autre et enfin la négociation. Nous présentons ci-dessous brièvement ces trois étapes

La décentration consiste à réfléchir sur soi-même et à prendre de la distance par rapport à certains présupposés, ou manière de faire qui paraissent évidents. Dans cette optique, en formation interculturelle, M. Cohen-Emerique utilise souvent la méthode des incidents critiques qu'elle a développée.[32]

La pénétration du système de référence de l'autre s'opère en prenant le temps de s'informer sur la culture de l'autre d'une part, mais surtout en apprenant par la bénéficiaire migrante ce que sa culture signifie pour elle et comment elle la comprend. Ecouter la personne migrante sans interpréter directement son propos, participe aussi de cette appropriation de la culture de l'interlocuteur.

Ensuite, la négociation et la médiation permettent de chercher avec la bénéficiaire migrante des moyens de résoudre les éventuels conflits nés au cours de leurs rencontres.

Ces étapes, inscrites dans le champ de la psychologie peuvent néanmoins trouver des résonances sociologiques et psychosociologiques. La mise en place de ce processus dynamique de communication interculturelle qui permet un échange optimal nécessite cependant un engagement certain de la part de la travailleuse sociale. G. Verbunt rappelle que *"l'interculturel ne peut se réaliser que dans des échanges marqués par une volonté de compréhension réciproque"* (2004, p. 103).

2 Rencontres possibles

En croisant les différentes logiques d'action des travailleurs sociaux avec les profils-types de bénéficiaires, nous pouvons mettre en lumière les différentes rencontres possibles qui se créent.

[32] voir page 45 pour plus de détails

Tableau 10 : Rencontres possibles entre travailleuses sociales et bénéficiaires

	Procédurale	Interactive	Compassionnelle	Relation d'aide
Droit	++	++	--	+-
Dû-dédommagement	--	-+	++	-+
Don- charité	++	++	++	++

Approche procédurale
Dans cette logique, l'aspect administratif et normatif de la fonction de la travailleuse sociale est mis en avant. Elle se détache de ses actions et décisions, en se remettant aux procédures mises en place par l'institution. Le profil migrant du bénéficiaire n'est alors qu'un critère administratif parmi d'autres, au même titre que le sexe, la profession ou l'âge. La travailleuse sociale propose au bénéficiaire une prise en charge selon sa compréhension de ses besoins.

Parfois, celles-ci peuvent concorder, et l'échange qui en découle est satisfaisant pour les deux parties, notamment face à un bénéficiaire du type "droit". Chacun cherche dans l'échange ce qui est prévu par les législations.

La travailleuse sociale ne va cependant pas engager de démarche compréhensive face à un bénéficiaire de type "dû- dédommagement" qui a des exigences élevées par rapport au CSI. Des sanctions seront appliquées si nécessaire. Une attitude d'exigence de la part du bénéficiaire confrontée à une logique procédurale réduit beaucoup les possibilités de rencontre entre les deux interlocuteurs. L'imposition de normes n'est pas comprise par un bénéficiaire qui considère que l'aide sociale lui est due.

Approche interactive
Le travailleur social vise à instaurer une dynamique de partenariat, avec les bénéficiaires dont il a la charge. En partant des ressources et du profil spécifique de son interlocuteur, le travailleur social va l'accompagner dans l'accomplissement d'objectifs définis ensemble. Le parcours de vie ainsi que la trajectoire migrante du bénéficiaire peut ainsi être entendue, ses aspirations personnelles, tout en restant dans le cadre de l'institution, peuvent être évoquées. Il y a dialogue.

Cette approche peut permettre une prise en compte du profil spécifique de chaque bénéficiaire. Face à un bénéficiaire migrant, le dialogue interculturel peut être envisagé dans cette démarche interactive. Cependant, il est nécessaire qu'au préalable la travailleuse sociale ait connaissance des outils propres à la communication interculturelle, par exemple qu'elle ait conscience de ses propres représentations.

Du côté des bénéficiaires, la rencontre peut être fructueuse à condition qu'ils endossent eux aussi le rôle de partenaires et adhèrent à une démarche de partenariat. Face à un bénéficiaire du profil " dû-dédommagement ", qui ne veut pas céder sur ce qu'il estime lui être acquis, la rencontre peut tourner court, et la travailleuse sociale peut, tout comme ses collègues de l'approche procédurale, appliquer une sanction.

Dans l'approche interactive, le travailleur social reste toutefois dans la structure de sa mission et dans son cadre légal et institutionnel.

Approche compassionnelle

Dans cette logique, le travailleur social se soucie du bénéficiaire et cherche à le "réconforter". Cette approche peut apporter dans un premier temps un soutien apprécié à un bénéficiaire de type "don-charité". Le travailleur social peut en effet le rassurer dans ses doutes quant à la légitimité de sa demande. Très ancrée dans les émotions, l'approche compassionnelle ne permet pas cependant pas de rencontrer des bénéficiaires de type " droit " ou " dû-dédommagement ", s'ils viennent chercher une prestation financière.

L'approche compassionnelle peut accentuer le double sentiment de complexe d'infériorité du bénéficiaire : comprendre la misère de l'autre peut être perçu comme un moyen de la dominer.
Face à une personne migrante, un travailleur social *compassionnel* ne voit pas les ressources potentielles à exploiter, et risque de ne voir le bénéficiaire que comme une personne dans le besoin, qu'il s'agit de réconforter, avec un regard parfois condescendent. Les capacités du bénéficiaire à élaborer et mettre en œuvre une stratégie commune qui permette de sortir de l'aide sociale sont occultées.

Le travailleur social ne peut se contenter d'agir de manière compassionnelle, car cela ne permet pas de trouver des solutions aux situations. Nous avons par ailleurs constaté qu'aucun travailleur social interrogé ne fonctionne de manière compassionnelle uniquement.

Relation d'aide

En misant sur la relation d'aide, dans une compréhension qui rallie l'approche interactive et compassionnelle, le travailleur social peut permettre au bénéficiaire migrant d'exposer sa problématique de migrant. En quoi, le bénéficiaire pense-t-il que sa situation est le résultat de sa condition de migrant ? Cependant, le travailleur social peut chercher à apporter une aide à un bénéficiaire, alors que cela ne correspond pas toujours à sa demande.
Tout comme la logique compassionnelle, la relation d'aide peut permettre d'engager l'échange avec une personne de type " don-charité ". Cependant, rapidement, cette approche a ses limites.
La démarche thérapeutique d'aide ne permet pas d'entrer en communication avec un bénéficiaire qui vient chercher une prestation financière en s'adressant au service social. Une lecture psychologisante des difficultés d'un bénéficiaire peut attribuer à la condition de migration ce qui relève de la situation précaire de l'usager. La personne migrante face à un tel travailleur social pourra rester ou en tout cas être confortée dans une position de « victime », et ne sera pas poussée à s'engager dans une action autonome et constructive pour son avenir. En soutenant le bénéficiaire seulement au niveau moral, mais sans prendre en compte les difficultés réelles qui peuvent découler du profil migrant, le travail d'insertion et d'intégration peut être hypothéqué.

Chapitre 6 : Constats et perspectives

" L'interculturel commence à partir d'un effort de connaissance de soi et de sa propre culture. "

Gilles Verbunt

La recherche que nous avons menée nous a permis d'avoir une plus grande lisibilité et visibilité des professions du social dans le sens d'une mise en lumière des compétences mobilisées et/ou à acquérir par les travailleuses sociales dans leur travail avec les migrants. Nous avons tenté de mettre en perspective des questions interculturelles, sur la base des analyses théoriques, mais également en partant de situations concrètes et délicates, rapportées par les travailleuses sociales elles-mêmes et qu'elles tentent de résoudre dans leurs actions quotidiennes.

Si les opinions et perceptions des travailleurs sociaux par rapport à la question interculturelle sont variées, nous pensons que c'est principalement en raison d'un certain malaise qui est celui de prendre en compte la différence culturelle et de la manière dont il faut la prendre en compte.

Le travailleur social est par définition impartial et dépourvu de toute image stéréotypée. Il possède cette "neutralité bienveillante" (F. Guelamine), qui lui permet de prendre en considération la situation du bénéficiaire comme une situation individuelle et unique. Mais sa mission implique aussi qu'il se positionne dans le champ du travail social et qu'il réfléchisse au sens de son intervention. Ainsi, comme il le dit souvent :"*je traite tout le monde pareil*". Or, pour essayer d'atteindre cet objectif de "traiter tout le monde pareil", il faut apprendre à se connaître soi-même et connaître les autres (ses manières de penser et d'agir et celles des autres). F. Guelamine (2003, p. 58) explicite clairement ce propos :" *Néanmoins, le travailleur social en utilisant les marges de manœuvre qui lui sont offertes peut, par son action, contribuer à renforcer un certain type de représentations des immigrés, ou bien s'en distancier. Le professionnel n'est jamais neutre dans ses approches, à l'instar d'autres professionnels de la relation humaine, comme d'ailleurs aucun acteur ne l'est.*"

Aujourd'hui, la problématique de l'interculturel questionne le travail social lui-même, en tant que révélateur de problème, en tant que capacité de travailler en multidiscliplinarité et en interculturalité, et en termes de compétences à mettre en place pour influencer les politiques sociales. Si la variable culturelle et la variable migratoire font l'objet de questionnements internes aux problématiques sociales, elles s'imposent de plus en plus comme une dimension incontournable du travail social ne serait-ce que par la seule réalité du terrain.

Les questions de migration et d'interculturalité font partie des problèmes sociaux émergents. La formation professionnelle des travailleurs sociaux n'a pas encore intégré de manière approfondie les enseignements autour de la problématique de l'interculturel. Aussi les travailleuses sociales répondent-elles, selon leurs propres ressources et selon les outils dont elles disposent, aux questions qui se posent à elles dans leurs pratiques professionnelles quotidiennes.

Nous avons essayé dans le cadre de ce travail de croiser l'action sociale contextualisée à travers une de ses composantes, l'aide sociale avec la dimension interculturelle. Il en est ressorti que les conditions d'installation et le parcours de vie des personnes migrantes dans la société d'installation, ne peuvent être attribués à la seule variable de la migration et de la différence culturelle ; il faut aussi et surtout tenir compte des rapports sociaux et des situations de domination qui se révèlent entre la population autochtone et la population migrante. J.-P. Tabin (2006, p. 23) l'explicite bien en soulignant que : " *La notion de culture est la plupart du temps utilisée comme explication des comportements, et, parmi ceux-ci, des comportements considérés comme déviants ou criminels, et ceci de manière implicite ou explicite, permettant ainsi un retour d'un essentialisme qu'on aurait pu croire révolu*. "

Il reste toutefois important et nécessaire de penser et d'analyser les réalités sociales autrement ; c'est-à-dire non pas (plus) en termes de " *paradigme politique"* ou de *"paradigme économique et social* " mais au contraire *" Nous avons donc besoin d'un nouveau paradigme car nous ne pouvons pas revenir au paradigme politique, surtout parce que les problèmes culturels ont pris une importance telle que la pensée sociale doit s'organiser autour d'eux* " (Touraine, 2005, p.9).

Nous pensons fortement qu'une sensibilisation à la question culturelle, une connaissance de soi et de l'autre ainsi que des compétences spécifiques sont indispensables pour mieux se comprendre. Cela passe par une approche interculturelle qui permettra au travailleur social et à la personne migrante de dialoguer afin de pouvoir mettre en place les stratégies nécessaires et utiles pour l'intégration et l'insertion pour la personne migrante et l'accomplissement de sa mission pour le travailleur social.

C'est l'approche interculturelle qui permet de saisir la différence culturelle de la manière la moins ethnocentrée et la plus objective possible, de la déconstruire avec les outils d'analyse de la sociologie pour instaurer une relation acceptable, équitable et acceptée de tous. L'approche interculturelle permet de croiser l'ensemble des variables en jeu entre la hiérarchie des différences culturelles et les rapports sociaux, mais surtout de procéder à cette démarche indispensable de mettre en place des modes de compréhension pour mieux "vivre avec l'autre".

L'approche interculturelle doit pouvoir à travers ses méthodes didactiques et sa pédagogie, permettre *"de cerner ses propres représentations […] car elles fondent la pratique sociale et professionnelle de la personne […et de] donner des informations sur les spécificités culturelles dans les segments, les zones où le professionnel et le migrant ont le plus de mal à communiquer*." (Cohen-Emerique, 1984, p. 185).

Selon nous, il est indispensable de créer un consensus autour du débat sur l'interculturalité et de mener un état des lieux permanent avec les acteurs concernés. Comme nous l'avons vu précédemment, la compréhension est variée, les enjeux différenciés et les actions à mettre en place balancent entre la visibilité d'une exception en termes de normalité et la prise en compte des différences culturelles comme élément inclusif des normes en vigueur.

Il nous semble qu'aujourd'hui, l'enjeu fondamental est de donner une place à part entière à l'interculturalité tant d'un point de vue structurel que conceptuel. Il s'agit de visibiliser

l'interculturel car c'est seulement alors que nous pourrons mettre en place des outils pour mieux le saisir, le comprendre et l'analyser pour un " mieux-vivre ensemble " de la part de tous.

Nous proposons ci-dessous quelques pistes de réflexion autour de quelques propositions à mener pour une prise en compte de la question interculturelle dans le travail social :

1 Souligner le rôle pédagogique de la travailleuse sociale dans sa pratique quotidienne

Les formulaires administratifs à remplir s'imposent de fait comme un impératif et une préoccupation majeure pour le travailleur social car les aides financières effectives pour la bénéficiaire en dépendent. Toutefois, il y a un préalable important qui est celui du dialogue avec le bénéficiaire. Le travailleur social a donc un rôle pédagogique à jouer s'il veut remplir sa mission de la manière la plus complète possible. " *Les mesures qu'il prend ou propose ne seront acceptées et ne contribueront à l'intégration que si elles sont comprises et modifient un tant soit peu les comportements.* " (Verbunt, 2004, p.8).

Nous pensons qu'il faut souligner ce rôle pédagogique de manière générale et en particulier par rapport à l'interculturalité. Il est appelé à instaurer un dialogue avec des personnes dont il ne saisit pas toujours les manières de penser et de réagir. Ce rôle pédagogique pose en outre la question de l'identité culturelle car le travailleur social se trouve souvent désarmé devant l'incompréhension de la situation, comme nous l'avons constaté dans notre recherche. Sa formation de base part de postulats homogènes et de milieux sociaux homogènes.

2 Former les travailleuses sociales

La difficulté de concevoir une formation à l'interculturel, c'est qu'il faut constamment trouver l'équilibre entre le collectif (explicite) et l'individuel (implicite). Le bénéficiaire migrant est les deux à la fois. Il représente d'abord le groupe collectif des bénéficiaires, ensuite, il forme partie du groupe collectif des étrangers, avec les particularismes de son groupe culturel et enfin, il est un individu qui a des demandes, des besoins et des attentes spécifiques.

Il s'agit toujours de doser correctement la mise en place collective d'actions à l'endroit d'individus ; saisir l'identité sociale tout en tenant compte de l'identité personnelle. L'enjeu est d'être conscient ou de prendre conscience qu'il existe des structures de pensées différentes et des manières de faire variées. Le travailleur social peut ainsi saisir les causes d'une incompréhension, d'un malentendu et proposer des solutions, des réponses et des compromis que le bénéficiaire peut entendre et mettre en œuvre.

Le travail que nous avons mené, montre qu'il faut mettre en lumière les différences afin de pouvoir relativiser les identités, tant du point de vue de la travailleuse sociale que de la bénéficiaire ; pour faire émerger les questions, les conflits et les dilemmes dans la compréhension de l'autre. Ainsi, chacune peut évoquer son point de vue et toutes peuvent converger vers un même sens compréhensible, acceptable et visible. Il s'agit de pratiquer le " sortir du contexte " pour saisir l'autre.

Nous pensons qu'il faut développer les connaissances et les compétences interculturelles des travailleurs sociaux. Trop souvent, les formations proposées restent générales et n'abordent pas les questions autour de la culture du travailleur social et de sa culture professionnelle. Or nous

pensons que pour bien comprendre les représentations de l'autre (personne migrante) et saisir ses manières d'agir et de penser, il faut en premier lieu connaître ses propres représentations et ses propres manières de voir, d'agir et de penser ou en tout cas en être conscient, comme l'a si bien souligné un travailleur social. C'est seulement à ce moment-là que nous pourrons "entrer" en communication avec l'autre, croiser les regards et s'accorder sur les compréhensions mutuelles. Il est nécessaire de saisir les marqueurs culturels généraux (ceux qui distinguent l'autochtone du migrant) et les marqueurs culturels spécifiques (ceux qui appartiennent à chaque groupe et que le membre du groupe accepte ou refuse).

Les représentations des uns et des autres peuvent porter à confusion. Il y a la situation, ce que l'un (migrant) montre et ce que l'autre (travailleur social) retient. Par exemple le cas d'un travailleur social qui construit sa relation avec une personne migrante qui revient de prison sur la notion de liberté alors que ce dernier avait apprécié ses conditions de détention qui lui avaient permis une plus grande autonomie quotidienne et surtout un statut individuel par rapport au statut collectif de requérant d'asile.

Quelques objectifs d'une telle formation
La pédagogie interculturelle peut offrir des objectifs de formation autour des questions suivantes :

Comment **engendrer la citoyenneté participative** (les migrants) **et représentative** (les travailleurs sociaux)?
Il s'agit de comprendre la complexité de toutes les interrogations, les analyses et les explications autour des "fondamentaux" de l'interculturalité tels que l'intégration, l'ethnocentrisme, les discriminations, le racisme etc. La bénéficiaire migrante de l'aide sociale doit trouver une utilité sociale et une reconnaissance de ce qu'elle est, pour trouver une place en tant qu'actrice participant à la vie de sa commune.

Comment **initier la communication et le dialogue interculturel** en croisant les conceptions différentes de la culture et en prenant conscience des modes culturels différents?
Il devient ainsi possible de lutter contre les discours du sens commun et les idées reçues. La question interculturelle permet de créer le consensus autour de la Culture perçue comme un produit, comme une marchandise et qui permet d'apprendre à connaître ce que sont les autres, et soi-même, mais aussi de la Culture comme outil et comme processus à mettre en place pour mieux saisir l'autre, l'observer, le connaître et ainsi mieux analyser ce qui se joue en termes de communication. M. Wieviorka (1996, p. 28) écrit que : " *Les différences culturelles sont le produit de processus incessants de décomposition et de recomposition qui mettent en œuvre des ressources elles-mêmes diversifiées, et dans une certaine mesure conditionnées par l'existence éventuelle d'une offre politique. "*

Comment **encourager, expliciter voire construire le lien social** et la relation communicationnelle entre le travailleur social et le bénéficiaire?
Un des objectifs principaux du travail social est la construction du lien social et de la solidarité ; préalable indispensable pour créer le lien interculturel et pour permettre la socialisation, l'intégration et la sortie de la précarité. Les conditions préalables pour pouvoir construire le lien social résident dans la compréhension mutuelle des demandes, des besoins et des attentes des uns

et des autres.

La travailleuse sociale comprend ainsi qu'elle n'est pas la seule à porter le lien social à instaurer entre le bénéficiaire et elle-même ; que son travail s'insère dans tout un réseau qu'il convient d'identifier et d'engager dans la construction de ce lien social.

Comment **penser en termes de compétences et de "capabilités**" à donner au bénéficiaire afin qu'il puisse mieux s'intégrer, s'insérer et socialiser, afin qu'il puisse "mieux vivre "?

Nous avons constaté durant notre étude qu'il est souvent ardu pour le travailleur social de passer les informations nécessaires au bénéficiaire car ce dernier ne comprend pas toujours l'objet de l'action à entreprendre et encore moins sa finalité. En d'autres termes, le bénéficiaire met en place un projet personnel pour trouver un emploi tout en sachant que le chemin vers un emploi est semé d'embûches, qui relèvent moins de ses connaissances et de ses compétences que de sa qualité de migrant. Ces discriminations sont d'autant plus perverses qu'elles sont muettes (pas exprimées directement ni clairement) ; les raisons d'un non-emploi restent toujours pertinentes et acceptables selon le profil recherché par l'employeur : nous avons trouvé un autre candidat qui avait un meilleur profil correspondant au poste. Des bénéficiaires suisses peuvent aussi se trouver dans des situations analogues.

Aussi nous pensons qu'il serait utile pour la travailleuse sociale de permettre au bénéficiaire de se doter de "capabilités" selon le terme utilisé par A. Sen. Il définit la " capabilité " comme : "*un ensemble de vecteurs de fonctionnements, qui indique qu'un individu est libre de mener tel ou tel type de vie…. L'"ensemble capabilité" reflète, dans l'espace des fonctionnements, sa liberté de choisir entre des modes de vie possibles*" (2000, p. 66).

Le point de départ de la réflexion autour de la notion de " capabilités " est le bien-être défini par Sen comme " *la qualité de l'existence*". Comme chaque individu vise pour son existence un certain bien-être, il essaiera d'atteindre ce bien-être par un ensemble de manière d'agir, de penser et de voir qui lui permettront d'atteindre des fonctionnements utiles et nécessaires, selon ses ressources, pour son existence. C'est la somme des fonctionnements qui permet d'évaluer le degré de bien-être de chacun *"…les fonctionnements pertinents peuvent aller de l'élémentaire - avoir suffisamment à manger, être en bonne santé, échapper aux maladies évitables et à la mortalité prématurée, etc.- au plus complexe- être heureux, rester digne à ses propres yeux, prendre part à la vie de la communauté, etc*." (Sen, 2000, p. 65).

La notion de "capabilité" peut se comparer à celle d'empowerment fort encouragée en ce qui concerne les groupes discriminés et défavorisés, mais elle offre cette spécificité d'avoir comme but le "bien-être" de la personne en tant qu'individu et non en tant qu'acteur social.

Nous pensons que le bénéficiaire migrant a besoin de retrouver son statut en tant que personne, statut qui devient secondaire derrière celui de migrant. Il a besoin de penser sa "nouvelle vie" dans le pays d'installation en termes de projets personnels et pas seulement comme une personne migrante soumise aux législations et à la politique en vigueur, au regard de la société civile et sans possibilité de faire appel à ses potentialités d'avant, dans son pays, puisqu'elles ne sont pas reconnues. La notion de " capabilité " permet de transformer le bénéficiaire (nécessiteux) en

citoyen capable de mettre en place ses propres actions pour son projet de vie. Il possède des ressources propres, tant au niveau individuel (connaissances et compétences) qu'au niveau collectif (associations, groupements communautaires), qu'il convient de reconnaître.

Il serait utile d'entreprendre un travail sur le sens donné aux interventions sociales par les bénéficiaires, et déconstruire avec eux d'éventuelles représentations telles que celles lié au droit à l'aide sociale. Selon la perception de l'aide apportée par les services sociaux, les bénéficiaires présentent en effet des attitudes diverses.

Comment **agir dans le cadre d'un système administratif, juridique, économique et politique** bien spécifique?
Il n'est nullement question de " changer le système " car les travailleurs sociaux n'en ont pas le pouvoir. Il s'agit plutôt de voir comment dans ce système donné et à travers leurs pratiques professionnelles quotidiennes, ils arrivent à apporter du changement vers une meilleure égalité et une plus grande équité pour les bénéficiaires migrants. Il s'avère donc nécessaire, dans le cadre d'une formation, de considérer les politiques d'immigration et d'asile comme des constructions sociales qui non seulement affectent les conditions de vie des migrants mais qui créent aussi des catégories perçues comme naturelles.

Structure de la formation
Si dans le cadre de leur formation initiale en travail social, les étudiants suivent des enseignements liés à la question de l'interculturel et des discriminations, ces enseignements restent généraux. Des modules optionnels sont désormais proposés pour les étudiants du Bachelor. Ces formations vont offrir de nouvelles perspectives aux étudiants.
Aussi, nous pensons qu'il faudrait envisager des modules de formation continue pour les travailleurs sociaux qui aujourd'hui doivent gérer la question interculturelle sans avoir forcément suivi de formation. Ces formations seront d'autant plus bénéfiques qu'elles s'appuieront sur les pratiques professionnelles. Nous sommes convaincues qu'une telle démarche permettra de changer les visions sur les représentations autour de la question interculturelle. À pratiquer différemment sur le terrain, les représentations changent en conséquence.

3 Informer et sensibiliser les bénéficiaires de l'aide sociale

Il n'est pas toujours aisé de transmettre les informations concernant le système de sécurité sociale suisse qui est complexe, comme le souligne Géraldine Luisier (1999, p. 228-229) : *" Il s'agit, à vrai dire, moins d'un " système " que d'une juxtaposition de régimes, développés de manière progressive et pragmatique pour couvrir un cercle de bénéficiaires défini contre des éventualités prévues (vieillesse, invalidité, maladie, accident, chômage etc.)".*

Il est ressorti de notre travail que le bénéficiaire doit comprendre la structure de l'aide sociale et les liens avec les autres assurances. Un dialogue devient alors possible pour définir les meilleures stratégies à mettre en place ensemble (travailleuse sociale et bénéficiaire). Il n'est pas toujours facile de saisir la compréhension d'un système administratif et juridique. Le bénéficiaire migrant va rencontrer encore plus de difficultés s'il n'a pas une certaine maîtrise de la langue et surtout s'il vient d'un pays sans état social. Or il s'agit de valoriser ses ressources propres en lui

permettant de les exprimer.

Nous avons retenu comme l'a proposé un travailleur social que le premier entretien soit effectué avec un interprète, afin de s'assurer que le bénéficiaire ait la meilleure compréhension possible du système, de ses droits et de ses devoirs.
Il est également possible d'envisager une formalisation de séances d'information avec la participation systématique d'interprètes.

Le recours à des interprètes n'est pas courant au CSI, mais pourrait permettre d'éviter certains malentendus liés à une mauvaise connaissance de la langue. Souvent les bénéficiaires non francophones se " débrouillent " en français, ou alors se rendent aux entretiens accompagnés d'amis ou membres de la famille traducteurs. Cette solution semble plus ou moins satisfaisante pour les différentes personnes interrogées, tant bénéficiaires que professionnels. Cependant, deux travailleurs sociaux estiment que s'il était plus aisé de recourir à des interprètes, ils le feraient plus souvent. Une seule professionnelle pense que même lorsque le bénéficiaire comprend le français, il serait plus subtil qu'il puisse s'exprimer dans sa langue, par le biais d'un interprète.

4 Mettre en place des actions institutionnelles internes

La recherche a mis en exergue les regards différenciés et des interprétations contrastées des travailleurs sociaux sur la question interculturelle passant d'une occultation totale de l'étrangeté à un regard raisonné de la personne migrante. Dès lors le partage autour des différentes situations permettent de dépasser l'application des procédures et de la mission à remplir en tant que travailleur social pour faire émerger une synergie en termes de stratégies personnelles et de potentialités des individus (ressources personnelles) que sont les travailleurs sociaux pour répondre à des questionnements pas toujours inscrits dans les documents administratifs.

Nous pensons qu'il serait utile d'élaborer des groupes de rencontre pour les travailleurs sociaux afin de faire émerger les dilemmes et les doutes par rapport à soi (l'individu qu'est le travailleur social), son propre groupe (l'appartenance professionnelle) et son environnement personnel. Il devient nécessaire de faire l'exercice de " sortir du contexte ", social, politique et institutionnel pour mieux saisir les regards des uns et des autres. La difficulté pour les travailleurs sociaux est de penser de manière collective, tout en gérant les spécificités de chacun et en gérant le rapport de domination qui s'instaure de fait de par le statut des acteurs en présence.

Projets à élaborer pour le service social

La personne migrante arrive au service de l'aide social avec un double handicap : la précarité liée à sa situation de demandeur d'aide et la difficulté d'être une personne migrante qui ne saisit pas toujours le mode de fonctionnement administratif de la structure sociale. De fait, il existe une hiérarchie entre le travailleur social (prestataire) et le bénéficiaire.

Nous nous questionnons sur la mise en place d'une péréquation entre la mission " d'empowerment ou de capabilité " du travailleur social envers du bénéficiaire de l'aide social et les chances réelles de ce dernier pour utiliser cet " empowerment ou capabilité " pour son insertion et son intégration sociétale. En d'autres termes, nous pensons que les compétences que le travailleur social essaie de développer chez le bénéficiaire ne lui seront pas utiles en tous cas

pas tout de suite, car les effets pervers liés à la migration (comme trouver un travail quand on est noir ou que l'on a un nom à consonance étrangère) sont autant de freins à son insertion et son intégration.

Comme le souligne Wieviorka (1996, p. 29) : *" Dans certains cas, la différence culturelle se combine avec de fortes inégalités sociales, elle va de pair avec un accès difficile à l'emploi, à la santé, au logement, à l'école, et les deux dimensions sociale et culturelle, semblent se renforcer mutuellement. "*

Dans le cadre de notre travail, nous avons constaté une grande difficulté d'insertion (pour des raisons multiples) des personnes migrantes, surtout les adultes, dans le monde de l'emploi. Nous avons l'exemple d'une personne qui a rencontré d'énormes difficultés avec son conseiller de l'Office Régional de Placement. Il était considéré comme une personne ne voulant pas coopérer et son conseiller lui trouvait qu'il n'avait aucune écoute. Cette même personne a par contre été fortement appréciée et valorisée dans une structure "intermédiaire", qui accueille temporairement les personnes défavorisées afin de favoriser leur insertion dans le monde de l'emploi et la société en général. Est-ce à dire que le bénéficiaire migrant est " exclu " des services standards, parce qu'il ne répond pas aux normes en vigueur ? Le bénéficiaire migrant n'est pas perçu comme une personne indigente qui appartient à la société de résidence. Il devient un " exclu " dont on doit s'occuper au nom de la solidarité.

Il apparaît nécessaire de mettre l'emploi en lien avec les possibilités d'intégration. La difficulté des personnes migrantes est liée d'une part à un marché de l'emploi tendu, réalité partagée par tous, mais également à l'inadéquation des mesures proposées. Des solutions individuelles, calquées sur des bénéficiaires standards, pour qui les obstacles d'un retour à l'emploi sont différents de ceux que connaissent les usagers migrants, sont dessinées pour répondre à des problèmes collectifs. Reprenons ici les propos de Claudio Bolzman (2002), qui essaie de voir la question de l'intégration comme un phénomène de société, dans lequel le contexte et le statut influencent les possibilités d'intégration, autant ou plus que leur caractéristiques individuelles. Ainsi, le travail social qui se base sur les ressources individuelles des usagers n'est peut être pas toujours adéquat et il faut y ajouter une action collective, avec une finalité d'action sur les politiques. Les problèmes individuels sont alors vus comme des indicateurs de malaise ou dysfonctionnements sociaux, et c'est à ce niveau général que des changements doivent peut-être se faire. Dans cette optique, non seulement la travailleuse sociale se doit de considérer le bénéficiaire migrant dans son profil particulier de migrant qui comporte un certain nombre d'obstacles avérés à l'accès au travail, mais il est également nécessaire d'engager une réflexion plus globale.

Le cas exposé ci-dessus nous incite à nous poser la question suivante : Comment penser à une insertion adaptée dans la vie sociale, économique et culturelle? Ne faudrait-il pas envisager un lieu intermédiaire comme un "sas social" afin de permettre aux bénéficiaires migrants de mettre en place des capabilités leur permettant d'atteindre leur "bien-être", avant de se lancer dans les structures sociétales pour réussir leur intégration et leur insertion.

D'autre part, nous pensons aussi qu'à force de se trouver confrontés à ces difficultés structurelles, le bénéficiaire ne peut pas utiliser ses "capabilités". La confusion entre la différence sociale et la différence culturelle rend le bénéficiaire doublement exclu et, selon Wieviorka (1996, p. 30).

"[...] la différence culturelle est elle-même plus imputée à une population que véritablement expérimentée par elle surtout si elle est socialement démunie, et aisément racisable. " On justifie l'exclusion sociale par la différence culturelle.

" Sas social "

La mise en place d'un " sas social " permettrait au bénéficiaire migrant de préparer son insertion et son intégration de manière plus harmonieuse. Par " sas social ", nous entendons un tremplin qui accepte les personnes migrantes et les reconnaît dans leurs potentialités et leurs compétences et qui les aide à mieux préparer leur insertion et leur intégration dans la société de résidence. Ces sas peuvent être des lieux existants tels que Caritas ou Appartenances qui font le travail effectif et adéquat pour le bénéficiaire migrant en termes de valorisation de ses compétences liés à ce que beaucoup appellent les " processus sociocognitif de catégorisation et d'attribution " (Lipiansky, 1999) liés aux préjugés et stéréotypes par rapport à l'autre, surtout si l'autre est considéré comme venant d'une culture " dominée ".

Il s'agit pour nous d'exploiter la notion de " **soft power** " selon l'expression de S. Tharoor (2006, p. 19), c'est-à-dire trouver des activités à faire en terme de valorisation pour la personne et en terme de connaissance et reconnaissance pour les autres. Bien sûr, il y a le risque de " ghéttoïsation ". Nous pensons toutefois que, à l'instar de la discrimination positive, le "sas social" est un passage ponctuel mais obligé pour développer des "capabilités" vers une insertion et une intégration sociale. L'enjeu serait, selon Wieviorka (1996, p. 30), de "*s'efforcer de gérer la contradiction entre ces deux dimensions (culturelle et sociale) : refuser le ghetto et l'exclusion sociale, tout en exigeant la reconnaissance culturelle et l'égalité sociale. "*

A l'instar de M. Boucher (2001-2002, p. 30) nous proposons pour notre part une véritable et efficace prise en compte de la différence culturelle : " *En voulant traiter les problèmes sociaux des gens dont ils s'occupent sans prendre véritablement en considération leur identité culturelle spécifique, […] ceux-ci risquent d'essentialiser ces personnes en les catégorisant comme des individus ou des groupes à problèmes, comme des pauvres ou des exclus. [….] en niant leurs différence, leur complexité d'acteurs, leur capacité et leur envie d'être des consommateurs, les travailleurs sociaux […] renforcent des processus de stigmatisation, de discrimination, de dévalorisation par défaut. "*

Il apparaît nécessaire de définir avec le bénéficiaire migrant dans quelle mesure une insertion professionnelle fait sens pour lui, ceci dans le but d'éviter de proposer des solutions qu'il ne peut pas entendre. Donner du sens aux interventions et dégager le sens que leur attribuent les bénéficiaires permet de mieux appréhender leurs stratégies et d'en négocier ensemble d'autres plus appropriées, convenables pour les deux parties. Ces propositions nous permettent d'envisager une suite à notre étude en termes de nouvelles connaissances à apporter et de nouvelles compétences à acquérir.

Vers une démocratisation des valeurs et des droits culturels

Les différentes parties de cette étude mettent en lumière la nécessité de se préoccuper de la question interculturelle pour l'ensemble du travail social. Il est difficile de faire un métier où l'on doit défendre des causes justes et humaines, où le dominant exprime clairement son intention d'aider le dominé, dans le cadre de structures politiques, administratives et juridiques qui sont fortement hiérarchisées et différenciées.

Les discours recueillis des uns et des autres sur la question confirment la place du nouveau " paradigme culturel ". Les pratiques concrètes avec les bénéficiaires migrants soulèvent les difficultés d'accomplir pour la travailleuse sociale des actions justes au sein d'un système inégalitaire. Entre les normes juridiques et les normes sociales, interviennent les normes de jugements moraux à l'endroit du bénéficiaire en général et du bénéficiaire migrant en particulier. Il devient implicitement un déviant et de ce seul fait, son insertion et son intégration se font difficilement.

Comme nous l'avons déjà mentionné plus haut, nous pensons que ce sont ces actions concrètes qui vont changer les représentations autour de la différence culturelle. Notre étude exploratoire a mis cela en exergue. Elle a aussi constaté les difficultés des travailleuses sociales pour répondre ou pas aux situations quotidiennes avec les bénéficiaires migrantes. Les différentes stratégies qu'elles mettent en place leur permettent de " s'arranger " avec la situation posée. Les logiques d'action des travailleuses sociales que nous avons dégagées dans notre étude, montrent bien qu'elles interviennent selon une éthique professionnelle forte avec un grand souci d'égalité et d'équité. C'est un idéal nécessaire qui doit être omniprésent pour leur permettre de remplir leur mission professionnelle.

Nous comprenons alors qu'il faut réfléchir en termes de droits culturels pour protéger des populations particulières et surtout précarisées et exclues. Le nouveau visage démographique de l'Occident et de la Suisse, implique qu'il faut construire une nouvelle société " inclusive " de ses nouveaux arrivants. C'est la mise en place concrète d'actions telles que l'instauration des droits culturels qui permettront la reconnaissance de l'autre, non plus dans un rapport de domination mais dans un dialogue équitable. Nous pensons comme A. Touraine (2005, p. 237) qu' *" il s'agit bel et bien ici non plus du droit d'être comme les autres, mais d'être autre. Les droits culturels ne portent pas seulement sur la protection d'un héritage ou la diversité des pratiques sociales ; ils obligent à reconnaître, contre l'universalisme abstrait des Lumières et de la démocratie politique, que chacun, individuellement et collectivement, peut construire des conditions de vie et transformer la vie sociale en fonction de sa manière de combiner les principes généraux de la modernisation et des " identités " particulières. "*

L'interculturel requiert l'exercice délicat de prendre la bonne distance vis-à-vis des droits culturels pour éviter des ségrégations telles que le communautarisme et d'encourager l'action citoyenne.

Divers auteurs, tels que J. Demorgon, ont démontré que l'interculturel comporte cet effet pervers de tenter de convaincre l'autre d'accepter notre culture. De manière générale, ce sont les valeurs occidentales qui s'imposent aux valeurs des autres cultures et qui s'identifient comme valeurs

universelles. Le débat change alors de cible, ce ne sont plus les valeurs qui sont mises en cause mais les valeurs occidentales. Or nous pensons qu'il y a consensus dès que nous réfléchissons en termes de droits humains (tout le monde souhaite qu'il n'y ait pas de misère, de souffrance, etc.…) et qu'au lieu de discuter de ce qui différencie les cultures, il faudrait penser à ce qui les rassemble.

C'est pour cela que nous proposons cette notion de démocratisation des valeurs et de mise en place de " capabilités " selon la compréhension d'A. Sen afin de permettre à tout un chacun quel qu'il soit, de pouvoir construire son bien-être. Il s'agit de mettre à plat les concepts qui fondent notre compréhension des valeurs et des droits humains afin de saisir comment l'interculturalité peut apporter des réponses et fournir des outils pour aspirer à cet idéal d'égalité, de diversité et de compréhension entre tous.

Cette conclusion est un peu naïve, idéaliste et sûrement utopique. Nous restons toutefois convaincues que c'est dans ce sens qu'il faut porter notre action. Notre sujet de recherche portait sur la prise de conscience de la question interculturelle pour le travailleur social. Nous voulions aussi savoir comment, avec quels outils et selon quels moyens, il répondait aux demandes des bénéficiaires migrants.

Au terme de notre étude, même si nous n'avions pas l'intention de l'analyser, la notion de la démocratisation des valeurs s'est imposée à nous. C'est peut-être là un des aléas agréables de la recherche : trouver ce que l'on ne cherchait pas. Nous sommes convaincues qu'une des clés de l'interculturalité réside dans la démocratisation des valeurs.

Quand le principe de démocratisation des valeurs sera acquis, le véritable enjeu sera alors leur mise en œuvre dans les pratiques professionnelles des travailleuses sociales. Nous voyons d'ores et déjà des perspectives prometteuses pour une suite à cette première étude, modeste et exploratoire.

En dernière conclusion, nous terminons en citant l'article 10.b. de la *Déclaration de Fribourg sur les droits culturels* (IIEDH, 2007) *: "les acteurs publics, privés et civils doivent, dans le cadre de leurs compétences et responsabilités spécifiques, considérer que la compatibilité culturelle des biens et services est souvent déterminante pour les personnes en situation défavorisée du fait de leur pauvreté, de leur isolement ou de leur appartenance à un groupe discriminé. "*

Acronymes utilisés dans le rapport

ACT : Action communautaire et toxicomanie
AI : Assurance invalidité
ASV : Aide sociale vaudoise
BRAPA : Bureau de recouvrement et d'avances sur pensions alimentaires
CH : Contrôle des habitants
CP : Conseiller en placement
CRAS : Conseil régional de l'action sociale
CSI : Centre social intercommunal
CSIR : Centre social d'intégration des réfugiés
CSIAS : Conférence suisse des institutions d'aide sociale
CSR : Centre social régional
DSAS : Département de la santé et de l'action sociale
EPT : Equivalent plein temps
EVAM : Etablissement vaudois d'accueil des migrants
FAREAS : Fondation vaudoise d'accueil des requérants d'asile
HES-SO: Haute école spécialisée de Suisse occidentale
LACI : Loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité
LAsi : Loi sur l'asile
LASV: Loi sur l'action sociale vaudoise
LEtr : Loi fédérale sur les étrangers
MAMAC : (**M**edizinisch-**A**rbeits**M**arktliche **A**ssessments mit **C**ase Management) projet utilisé conjointement par l'assurance-chômage, l'assurance-invalidité et l'aide sociale visant à réinsérer dans le marché du travail des personnes présentant une problématique complexe.
MIS : Mesure d'insertion sociale
OCC : Organe cantonal de contrôle de l'assurance maladie et accident
OFS : Office fédéral de la statistique
ORP : Office régional de placement
Progres : Programme de gestion informatique comprenant les données des personnes suivies par les services sociaux du canton de Vaud
RAS : Régionalisation de l'action sociale
RI : Revenu d'insertion
RMR : Revenu minimum de réinsertion.
SPAS : Service de prévoyance et d'aide sociale
UAT : Unité d'accueil temporaire

Liste des tableaux et graphiques

Tableau 1 : Dossiers CSI actifs d'habitants de Vevey, nombre de bénéficiaires, 2000-2006 p. 35
Tableau 2 : Dossiers CSI actifs d'habitants de Vevey, selon la nationalité, en %, 2000-2006 p. 35
Tableau 3 : Dossiers CSI actifs d'habitants de Vevey, selon le sexe, en %, 2000-2006 p. 36
Tableau 4 : Dossiers CSI actifs d'habitants de Vevey, selon le type de ménage, en %, 2000-2006 p. 37
Tableau 5 :Bénéficiaires de l'aide sociale au CSI Vevey en 2006, selon la nationalité, en % (N= 100) p. 39
Tableau 6 : Type de permis selon l'origine p. 40
Tableau 7 : Durée de l'aide sociale (N=34) p. 41
Tableau 8 : Profil des travailleurs sociaux et logiques d'action mises en place p. 52
Tableau 9: Profil des bénéficiaires interrogés p. 75
Tableau 10: Rencontres possibles entre travailleuses sociales et bénéficiaires p. 98

Graphique 1 : Evolution de la population d'étrangers dans la population résidante en Suisse, en %, de 1941 à 2005 p. 26
Schéma 1 : Le contexte de la rencontre p. 53

Résumé de la recherche

Interculturalité et travail social

Loin d'être un phénomène nouveau, la migration revêt désormais cette particularité de n'être plus en marge de la population occidentale et d'être plurielle. Force est aujourd'hui de constater que les personnes migrantes se voient souvent contraintes de faire appel à l'aide sociale parce qu'elles font face de manière exacerbée à des difficultés d'accès aux prestations et services "normalement" proposés à l'ensemble de la population.

Partant de ces deux postulats, nous nous sommes intéressées à la question de l'interculturel dans le travail social et à l'aide sociale.

L'interculturel se profile comme une réponse recherchée voire idéalisée pour répondre aux problèmes sociaux émergents liés à la migration.

Dans le cadre de notre travail, nous comprenons l'interculturel comme la mise en place d'un processus dynamique qui permet une communication compréhensive entre personnes et groupes différents.

Nature et qualité du projet

La mise en œuvre de cette recherche a été rendue possible par un financement d'un des réseaux HES, le CEDIC (Centre d'études de la diversité culturelle et de la citoyenneté dans les domaines de la santé et du social). Des rencontres préliminaires ont eu lieu avec des experts en la matière; une première revue de la littérature ainsi qu'une analyse rapide du terrain ont permis de déterminer la pertinence de l'objet de recherche.

Cette étude, de nature exploratoire a essayé de déterminer de manière empirique la nécessité de comprendre l'interculturel dans la pratique professionnelle quotidienne des travailleurs sociaux. Pendant 12 mois, deux chercheures ont mené l'étude pour un équivalent de 70 % de taux d'activité. Elles ont travaillé en étroite collaboration avec les services sociaux de la ville de Vevey, et avec son adjointe sociale, Mme A. Haas-Borer. Un groupe de référence, composé d'experts de la question interculturelle, ainsi que du travail social et de la pratique professionnelle ont accompagné les chercheures : Mmes M. Eckmann, E. Hirsch-Durett, V. Keller et S. Rodari, et MM. C. Bolzman et P.-E. Gaberel.

La recherche s'inscrit dans les champs de la sociologie et de la psychosociologie avec comme référence théorique, l'approche théorique selon la compréhension d'Erving Goffman. Elle visait d'une part la compréhension de l'interculturel an tant que phénomène social (regards croisés et conceptions mutuelles) et d'autre part, l'élaboration de connaissances nouvelles et l'acquisition de compétences nécessaires pour gérer l'interculturel dans le social.

Cette étude nous a permis d'entrevoir comment de nouvelles actions seraient possibles pour favoriser les relations interculturelles dans les services sociaux. L'éducation et la communication interculturelles peuvent proposer des réponses aux discours communs lourds de préjugés sur ce qui se passe entre les migrants et l'aide sociale. Le travailleur social et le bénéficiaire migrant peuvent aussi mieux se comprendre et ainsi répondre aux demandes, besoins et attentes des uns et des autres.

Méthodes utilisées
Trois méthodes principales ont été utilisées pour recueillir des données:
Une analyse de 100 dossiers de bénéficiaires du CSI (échantillon aléatoire des dossiers de l'année 2006)
Des entretiens avec des professionnels du CSI (dix travailleurs sociaux et deux secrétaires sociaux).
Des entretiens avec des bénéficiaires migrants du CSI (six bénéficiaires de différentes origines et aux trajectoires migrantes variées)

Quelques résultats
Il est nécessaire de garder à l'esprit que les résultats obtenus au cours de cette étude sont significatifs mais pas représentatifs. L'analyse de dossiers a permis de dégager une grande hétérogénéité dans les profils des bénéficiaires de l'aide sociale. Si la grande majorité d'entre eux ont avant tout une demande d'aide financière, parfois en complément ou en attente d'une prestation de l'assurance chômage ou invalidité, il s'ajoute à cela d'autres problématiques diverses abordées en entretien (maladies, séparation, alcool, toxicomanie, langue, etc…). Plus de la moitié des bénéficiaires sont de nationalité étrangère (57 %), avec une grande variété de pays d'origine.

Les travailleurs sociaux ont des perceptions et des compréhensions différentes de la population migrante et de la question interculturelle. Nous pensons que c'est principalement en raison d'un certain malaise qui est celui de prendre en compte la différence culturelle et de la manière dont il faut la prendre en compte. Leurs attitudes respectives varient, naviguant par exemple entre la volonté de traiter tout le monde de la même manière et le souhait de considérer individuellement les situations auxquelles ils se trouvent confrontés. La durée de l'expérience professionnelle antérieure, et en particulier avec des personnes migrantes, apparaît comme l'un des principaux facteurs influençant l'attitude des travailleurs sociaux. Nous avons dégagé quatre logiques d'action principales qui caractérisent les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Il existe par ailleurs une demande de la part de travailleurs sociaux d'approfondir des compétences générales au travers de formations et développer des compétences interculturelles spécifiques. Plus les travailleurs sociaux ont suivi de formations sur l'interculturel, et travaillé avec des personnes migrantes, plus le besoin de suivre de telles formations se fait sentir.

Du côté des bénéficiaires, nous avons dégagé trois profils-types de bénéficiaires de l'aide sociale. Leurs attentes, demandes et besoins sont en effet divers, tout comme la compréhension du mandat l'aide sociale et du rôle du travailleur social. En général, les bénéficiaires sont satisfaits des prestations du CSI et des relations avec les travailleurs sociaux, il reste cependant que des situations conflictuelles naissent parfois, liées aux contrôles et au sentiment de se voir imposer une norme de vie ou de comportement. Les difficultés d'insertion dans le marché du travail, exacerbées pour les personnes migrantes par leur profil particulier, interfèrent également dans les relations avec les travailleurs sociaux.

Les enjeux qui se profilent autour de la rencontre qui se crée dans le cadre de la prestation d'aide sociale peuvent être définis en termes de compréhensions mutuelles. Chacun des protagonistes - travailleur social et bénéficiaire migrant - se forge des représentations vis-à-vis de l'autre. En dégageant ces compréhensions mutuelles, nous comprenons comment chacun des deux interlocuteurs participe à sa manière à la construction ou la déconstruction de la rencontre. Nous

proposons dès lors de considérer la variable migrante comme augmentant le risque de relation délicate entre la demande du bénéficiaire et la réponse du travailleur social. D'où la nécessité de prendre en compte la (les) spécificité(s)du profil migrant des bénéficiaires, pour mieux développer les "capabilités" des bénéficiaires, en recherchant notamment l""empowerment".

Pour une démocratisation des valeurs

Au terme de cette étude, nous comprenons qu'une mise en perspective des connaissances et des compétences est indispensable pour le travailleur social ainsi qu'une identification et une valorisation des "capabilités" pour le bénéficiaire s'avèrent primordiales. Les marqueurs culturels de tous doivent être visibilisés et discutés. Les valeurs fondamentales et les concepts fondamentaux de chacun (lien social, solidarité, reconnaissance, etc.), doivent être exprimés pour que la communication interculturelle soit possible. Tout cela peut être possible à travers des formations pour les travailleurs sociaux, des rencontres d'information et de sensibilisation pour les bénéficiaires de l'aide sociale et des actions institutionnelles internes.

Cette étude ouvre donc de nouvelles perspectives pour la mise en place d'actions concrètes dans le domaine de l'interculturel et pour la formation des travailleurs sociaux. C'est peut-être ainsi que le visage démographique de l'Occident pourra enfin connaître une réalité socioéconomique, politique et culturelle.

Executive summary of research report

Interculturalism and social work

Migration is far from being a new phenomenon, but what characterizes it today is that it no longer depicts a marginal situation in Western society and that it is pluralistic. It is also noticeable that nowadays migrants are often compelled to approach social services for assistance because they are confronted with huge difficulties in accessing to the benefits and services that are usually available to all members of society.
Taking these two assumptions as a basis, we decided to look more closely at the question of interculturality in social work and social services.
Interculturalism reveals itself as an engaging – even an idealized – answer to the emerging social problems linked with migration.
In this project, we have defined interculturality as the establishment of a dynamic process that enables various people and groups to undertake a comprehensive dialogue.

Nature and status of the project
Funding from the CEDIC (Centre for the study of cultural diversity and citizenship in the fields of health and social services), part of the HES network, made the implementation of this research possible. Preliminary meetings with experts on the subject, a first review of the literature and a rapid field analysis confirmed the relevance of the subject for research.

This exploratory study aimed at presenting empirical evidence of the necessity for social workers to understand interculturality in their daily work. For 12 months, two researchers worked on the project on a part-time basis at a rate equivalent to 70 %. They worked in close collaboration with the social services department of Vevey, a town in the canton of Vaud, Switzerland, and with its social deputy director, Mrs A. Haas-Borer. A reference group, comprising experts on intercultural issues, social work and professional practices, accompanied the researchers. Mrs M. Eckmann, Mrs E. Hirsch-Durett, Mrs V. Keller, Mrs S. Rodari, Mr C. Bolzman and Mr P.-E. Gaberel made up the group of experts.

The study encompassed the fields of sociology and pyscho-sociology. The theoretical reference used is the interactionist approach as expressed by Erving Goffman. It aimed at understanding interculturality as a social phenomenon (from varying viewpoints and mutual conceptions) and also at both elaborating new knowledge and acquiring the expertise necessary to cope with interculturality in social work.

The study enabled us to apprehend how new activities could encourage intercultural relations in social services. Intercultural education and communication can offer a response to the widely held – and often prejudiced – opinions about what happens between migrants and the social services. The social worker and the migrant beneficiary can also learn to understand each other better and therefore better respond to each other's demands, needs and expectations.

Methods used
Three main methods were used to collect data:

Analysis of 100 records of beneficiaries of CSI (the Vevey intercommunal social centre) assistance (random sample of records from 2006)
Interviews with CSI professional staff (ten social workers and two social secretaries)
Interviews with migrants beneficiaries of CSI assistance (six beneficiaries of different origins and with varying migratory experiences)

Main results

It should be borne in mind that, while the results obtained from this project may be significant, they are not representative. Analysing the records showed that there exists a great disparity in the profiles of beneficiaries of social services. On the whole, a large majority requests some form of financial aid, whether complementary benefits or assistance to tide them over until they can access unemployment or invalidity benefits. However, during interviews, other problems are often mentioned (illness, separation, alcohol, drug addiction, language, etc.). More than half (57%) of the beneficiaries are foreigners and come from a wide variety of different countries.

Social workers have manifold perceptions and understandings of the migrant population and the issue of interculturality. We believe that this is mainly due to a certain hindrance in having to take cultural differences into account and the manner in which such differences need to be considered. The attitudes of social workers vary, ranging, for example, from the aspiration to treat everyone in the same way to that of wanting to consider individually the situations with which they are confronted. The duration of previous professional experience, in particular with migrants, appears to be one of the principal factors influencing the attitude of social workers.

We have highlighted four main operative modes that characterize social workers' professional practices. There is also a request from social workers to attend training courses in order to improve their knowledge in general and to develop specific intercultural skills. The more social workers have followed training courses in interculturality and have worked with migrants, the more they feel the need to upgrade their professional resources in these fields.

As far as the beneficiaries are concerned, three " profile models" of beneficiaries of social services emerged from our project. Their expectations, demands and needs vary, as does their understanding of the function of social assistance and the role of social workers. On the whole, the beneficiaries expressed satisfaction at the services provided by the CSI and their relations with the social workers. However, potential sources of conflict do arise, often due to controls and to the feeling of having standards of life or behaviour imposed upon them. Difficulties in integrating the world of employment, which are exacerbated for migrants because of their specific profile, also affect beneficiaries' relations with social workers.

The challenges that emerged during interviews and in connection with the provision of social assistance can be defined in terms of mutual understanding. Each of the protagonists – social worker and migrant beneficiary – creates their own image of the other. By outlining this mutual understanding, we can begin to understand how each of the two parties contributes in their own way to the construction or annihilation of the encounter. We therefore suggest that the migrant variable increases the risk of a difficult relationship between the beneficiary's request and the social worker's reply. We can thus conclude that it is necessary to take into account the specificity or specificities of the migrant profile of the beneficiaries and the differing reasoning behind the actions of social workers.

Towards a democratisation of values

At the end of this study, we realize that it is necessary for social workers to be able to put their knowledge and skills into perspective. For the beneficiaries, it is essential that their capabilities are recognized and valued. Everyone's cultural markers should be made more visible and be discussed. Each person's fundamental values and concepts (social relationships, solidarity, recognition, etc.) must be expressed so as to enhance intercultural communication. All of this can be feasible through training and in-service training sessions for social workers, information and awareness-raising meetings for the beneficiaries of social services, and internal institutional activities.

This study, therefore, opens up new perspectives to establish both concrete actions in the field of interculturality and training programmes for social workers. In this way, perhaps, the new demographic face of Western countries will be able to experience at long last a genuine socio-economic, political and cultural reality.

Bibliographie

Abdallah-Pretceille, M. (1983). Pédagogie interculturelle – Bilan et perspectives. In *L'interculturel en éducation et sciences humaines*. Toulouse : Université Toulouse-Le Mirail, pp. 25-32

Abdallah-Pretceille, M. & Porcher, L. (Dir.) (1999). *Diagonales de la communication interculturelle*. Paris : Anthropos

Abye, T. (2001-2002). La formation des travailleurs sociaux dans les sociétés multiculturelles. *Écarts d'identités, 98*, pp. 11-16

Autès, M. (1999). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod

Barette, C., Gaudet, E. & Lemay, D. (1996). *Guide de la communication interculturelle*. Saint-Laurent (Québec) : Editions du renouveau pédagogique

Becker, H. (2002). *Les ficelles du métier*. Paris : La Decouverte

Beday-Hauser, P. & Bolzman, C. (2004). Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants. In Amiguet, O. & et Julier, C. R. (Dir.), *Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques*. Ramonville Saint-Agne : Eres, pp. 37-55

Bolzman, C. (1994). De l'intégration à la dissuasion: l'accueil des demandeurs d'asile en Suisse au cours des deux dernières décennies. *Travail social, 1994/2*

Bolzman, C. (1996). *Sociologie de l'exil: une approche dynamique. L'exemple des réfugiés chiliens en Suisse*. Zurich: Seismo

Bolzman, C. (2001). Politique d'asile et trajectoire sociale des réfugiés : une exclusion programmée. Genève : ies éditions

Bolzman, C. (2002). The social impact of migration policies :the example of immigrant workers and asylum seekers in Switzerland. *Social Work in Europe, 9-3*, pp. 10-19

Boucher, M. (2001-2002). Travail social, formation et prise en compte de la différence culturelle : une nécessité déontologique. *Écarts d'identités*, 98, p. 23-36

Camilleri, C. & Cohen-Emerique M. (Dir.) (1989). *Chocs de cultures : Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. Paris : L'Harmattan

Camilleri, C. (1999). Principes d'une pédagogie interculturelle. In Demorgon, J. & Lipiansky, E.-M. (Dir.), *Guide de l'interculturel en formation.* Paris : Retz, pp. 208-218

Chaudet, I., Regamey, C., Rosende Haver, B. & Tabin, J.-P. (2000). *Migrations et travail social : Une étude des problèmes sociaux des personnes de nationalité étrangère en Suisse.* Lausanne : Réalités sociales

Cohen-Emerique, M. (1980). Eléments de base pour une formation à l'approche des migrants et plus généralement à l'approche interculturelle. *Annales de Vaucresson, 17*, pp. 113-139

Cohen-Emerique, M. (1984). Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux. *Cahiers de sociologie économique et culturelle, 2,* pp. 183-218

Cohen-Emerique, M. (1988). Connaissance d'autrui et processus d'attribution en situations interculturelles. *Cahiers de sociologie économique et culturelle, 10,* pp. 95-109

Cohen-Emerique, M. (1999a). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. In Demorgon, J. & Lipiansky, E.-M. (Dir.), *Guide de l'Interculturel en formation.* Paris : Retz, pp. 228-240

Cohen-Emerique, M. (1999b). Le choc culturel : Méthode de formation et outil de recherche. In Demorgon, J. & Lipiansky, E.-M. (Dir.), *Guide de l'Interculturel en formation.* Paris : Retz, pp. 301-315

Cohen-Emerique, M. (1999c). La négociation/médiation interculturelle, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur intégration. *Vie sociale, 2,* pp. 3-20

Cohen-Emerique, M. & Hohl, J. (2002). Les ressources mobilisées par les professionnels en situation interculturelles. *Education permanente, 150,* pp.161-194

Cuche, D. (2002). Nouveaux regards sur la culture : l'évolution d'une notion en anthropologie. In Journet, N. (Dir.), *La culture. De l'universel au particulier.* Auxerres : Editions Sciences Humaines, pp. 203-212

Cuche, D. (2004). *La notion de culture dans les sciences sociales*. Paris : La Découverte

Dasen, P. (1994). Fondements scientifiques d'une pédagogie interculturelle. In Alleman-Ghionda, C. (Dir.). *Multiculture et éducation en Europe.* Berne : Peter Lang

Delcroix, C. (2005). *Ombres et lumières de la famille Nour.* Paris : Payot & Rivages

Demorgon, J. (1999a). Les dynamiques de l'influence. In Demorgon, J. & Lipiansky, E.-M. (Dir.) *Guide de l'interculturel en formation.* Paris : Retz, pp. 195-206

Demorgon, J. (1999b). Un modèle global dynamique des cultures et de l'interculturel. In Demorgon, J. & Lipiansky, E.-M. (Dir.) *Guide de l'interculturel en formation.* Paris : Retz, pp. 81-87

Demorgon, J. (Dir.) (2002). *L'histoire interculturelle des sociétés*. Paris : Economica

Demorgon, J. (2003). L'interculturel entre réception et invention. Contextes, médias, concepts. *Questions de communication, 4,* pp. 43-70

de Villanova, R., Hily, M.-A. & Varro, G. (Dir.) (2001). *Construire l'interculturel ? De la notion aux pratiques*. Paris : L'Harmattan

Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris : Seuil

Dubet, F. (2006). *Injustices. L'expérience des inégalités au travail*. Paris : Seuil

Dubois, V. (1999). *La vie au guichet*. Paris : Economica

Eberhard, M. (2001). Catégorisations ethnico-raciales au guichet. *Cahiers du CERIEM, 8,* pp. 35-50

Eckmann, M. (2004). *Identités en conflit, dialogue des mémoires : enjeux identitaires dans les rencontres intergroupes***.** Genève : ies éditions

Eckmann, M. (2005). L'interculturel dans les institutions : une question de qualité de prestations et de démocratie. *Interdialogos, 1*, pp. 3-6

Elias, N. & Scotson, J.-L. (1997). *Logiques de l'exclusion. Enquête au cœur des problèmes d'une communauté*. Paris : Fayard

Fassin, D. (2001). Charité bien ordonnée. Principes de justice et pratiques de jugement dans l'attribution des aides d'urgence. *Revue française de sociologie, 42-3*, pp. 437-475

Fassin, D. (2004). *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*. Paris : La Découverte

Fibbi, R. (2000). Migrations et enjeux sociaux. In Rossini, S. (Dir.), *Le social en mouvement*. Lausanne : Réalités sociales, pp. 179-206

Flye Sainte Marie, A. (1997). La compétence interculturelle dans le domaine de l'intervention éducative et sociale. *Cahiers de l'ACTIF, 250-1*, pp. 53-63

Foucault, M. (1994). *Dits et Ecrits, vol.IV* . Paris: Gallimard

Gianni, M. (2005). Politique de reconnaissance dans une société multiculturelle : enjeux et perspectives. In Eckmann, M. & Fleury, M. (Dir.), *Racisme(s) et citoyenneté. Un outil pour la réflexion et l'action*. Genève : ies éditions

Guelamine, F. (2000). *Intervenir auprès des populations immigrées*. Paris : Dunod

Guelamine, F. (2001). Les faces cachées de la " différence culturelle ". La construction d'une altérité ambiguë chez les travailleurs sociaux. *Cahiers du CERIEM, 8*, pp. 9-22

Guelamine, F. (2003). A propos de l'émigration :déconstruire les catégories du sens commun, une nécessité pour le travail social. *FORUM Revue de la recherche en travail social, 101*, pp. 55-59

Guelamine, F. (2006). *Le travail social face au racisme*. Rennes : Editions ENSP

Hess, R. (2002). *Une grande aventure de notre temps*. In Demorgon, J. *L'Histoire interculturelle des sociétés*. Paris : Economica, p. V-XIII

HES-SO (2006). *Plan d'études-travail social. Formation niveau Bachelor*. Delémont : HES-SO

Hily, M.-A. (2001). Rencontres interculturelles, Echanges et sociabilités. In de Villanova, R. ; Hily, M.-A. & Varro, G., *Construire l'interculturel ? De la notion aux pratiques*. Paris : L'Harmattan

Hochschild, A. (2003). *The Commercialization of Intimate Life :Notes from Home and Work*. Berkeley : The University of California Press

IIEDH (Institut interdisciplinaire d'éthique et des droits de l'homme). (2007). *Déclaration de Fribourg sur les droits culturels*. Site consulté le 12 janvier 2008 à l'adresse <http://www.unifr.ch/iiedh/droits-culturels>

Ion, J. (Dir.) (2005). *Le travail social en débat (s).* Paris : La Découverte

Journet, N. (Dir.) (2002). *La culture. De l'universel au particulier*. Auxerres : Editions Sciences Humaines

Jovelin, E. (Dir.) (2002). *Le travail social face à l'interculturalité*. Paris : L'Harmattan

Keller, V. & Tabin, J.-P. (2002). *La charge héroïque*. Lausanne : Cahiers de l'éésp

Keller, V. (2005). *Aider et contrôler. Les controverses du travail social*. Lausanne : Cahiers de l'éésp

Le Strat, C. (2001). Un échange de services paradoxal. *Actes de la recherche en Sciences sociales, 136-137*, pp. 49-61

Lévi-Strauss, C. (1987). *Race et histoire*. Paris :Denoël

Lipiansky, E.-M. (1999). Perception de l'autre et pédagogie des rencontres. In Demorgon, J. & Lipiansky, E.-M. (Dir.) *Guide de l'interculturel en formation.* Paris : Retz, pp. 149-157

Luisier, G. (1999). Coordination entre l'assurance invalidité, l'assurance-chômage et l'aide sociale. *Revue Sécurité sociale, 5*, pp. 228-229

Ajouter Morin

Mahnig, H. (Dir.) (2005). *Histoire de la politique de migration, d'asile et d'intégration en Suisse depuis 1948*. Zurich: Seismo

Morin, E. (1990). *Introduction à la pensée complexe.* Paris : ESF

Nizet, J. & Rigaud, N. (2005). *La sociologie de Erving Goffman*. Paris : La Découverte

OFS. (2005). *La population étrangère en Suisse*. Neuchâtel : OFS

OFS. (2006). *La statistique suisse de l'aide sociale 2004*. Neuchâtel : OFS

Ogay, T. (2000). *De la compétence à la dynamique interculturelle*. Berne : Peter Lang

Paugam, S. (2002). *La disqualification sociale*. (2ème édition). Paris : Presses Universitaires de France

Piguet, E. (2004). *L'immigration en Suisse. 50 ans d'entrouverture*. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes.

Rea, A. & Tripier, M. (2003). *Sociologie de l'immigration.* Paris : La Découverte

Rossini, S. (Dir.) (2000). *Le social en mouvement*. Lausanne : Réalités sociales

Schnapper, D. (12 septembre 2003). *Intégration sociale ou intégration nationale dans les démocraties providentielles*. Conférence donnée lors de la journée d'ouverture du Programme National de recherche 51 " Intégration et exclusion ", Berne. Site consulté le 15 novembre 2007, à l'adresse <http://www.nfp51.ch>

Schnapper, D. (2007). *Qu'est-ce que l'intégration* ? Paris : Gallimard

Sen, A. (2000). *Repenser l'inégalité*. Paris: Seuil

Tabin, J.-P. (1999). *Les Paradoxes de l'intégration*. Lausanne : Cahiers de l'éésp

Tabin, J.-P. (2006). Le culturel prétexte. *Tierra cognita, 9*, pp. 22-24

Tharoor, S. (2006). *India, From Midnight to the Millenium and Beyond*. New York : Arcade Publishing

Touraine, A. (1997). *Pourrons nous vivre ensemble ? Egaux et différents*. Paris : Fayard

Touraine, A. (2005). *Un nouveau paradigme. Pour comprendre le monde d'aujourd'hui*. Paris : Fayard

Troutot, P.-Y. (1982). Les travailleurs sociaux, la dynamique de l'impuissance et les modèles professionnels : une mise en perspective. *Revue internationale d'action communautaire, 7/47*, pp. 71-82

Verbunt, G. (1996). *Les obstacles culturels aux interventions sociales*. Paris : Centre national de documentation pédagogique

Verbunt, G. (2004). *La question interculturelle dans le travail social. Repères et perspectives.* Paris : La Découverte

Wicker, H.-R., Fibbi, R. & Haug, W. (Dir.) (2003). *Les Migrations et la Suisse, Résultats du programme national de recherche : " Migrations et relations interculturelles".* Zurich : Seismo.

Wieviorka, M. (Dir.) (1996). *Une société fragmentée ? Le multiculturalisme en débat.* Paris : La Découverte, 1996

Wieviorka, M. (1999). Le multiculturalisme est-il une réponse ? *La revue de la CFDT, 16*, pp. 3-18

Wievorka, M. (2001). *La Différence.* Paris : Editions Balland

CENTRE D'ÉTUDE DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE ET DE LA CITOYENNETÉ DANS LA SANTÉ ET LE SOCIAL — © AVRIL 07
WWW.CEDIC.CH