

CONTRADICTIONS ET PARADOXES DANS LE TRAVAIL SOCIAL AVEC LES MIGRANTS

Pierrette Bédary-Hauser et Claudio Bolzman

in Olivier Amiguet et Claude Roger Julier , *Les enjeux contradictoires dans le travail social*

ERES | *Relations*

2004
pages 37 à 55

Article disponible en ligne à l'adresse:

<http://www.cairn.info/les-enjeux-contradictaires-dans-le-travail-social---page-37.htm>

Pour citer cet article :

Bédary-Hauser Pierrette et Bolzman Claudio, « Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants », *in* Olivier Amiguet et Claude Roger Julier , *Les enjeux contradictoires dans le travail social* ERES « Relations », 2004 p. 37-55.

Distribution électronique Cairn.info pour ERES.

© ERES. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants

Pierrette Béday-Hauser, Claudio Bolzman

Depuis quelques années, nous constatons la nécessité d'approfondir l'analyse et la réflexion sur les liens entre les problématiques de la famille, des migrations, des cultures et du travail social. Nous avons ainsi pris l'initiative de réunir dans un ouvrage collectif un certain nombre de contributions de chercheurs et de professionnels sur ces thèmes (Béday-Hauser et Bolzman, 1997). L'actualité et la pertinence de ces problématiques pour les professionnels, les enjeux qu'elles suscitent, la nécessaire interdisciplinarité qu'elles évoquent constituent des motifs pour les aborder de plus près. À travers nos enseignements, dans la formation de base et la formation continue des travailleurs sociaux, ainsi que dans le cadre de nos pratiques professionnelles respectives de thérapeute de famille et de chercheur, nous percevons en effet un souci constant, tant de la part des professionnels que des migrants eux-mêmes, de mieux comprendre les problématiques des familles dans des contextes pluriculturels.

L'importance pour le travail social des questions liées à la famille, aux migrations, n'est plus à démontrer. Rappelons simplement que « le familial est au cœur de la migration » (Vatz-Laaroussi, 2001). S'il en a souvent été ainsi, ce n'est que progressivement que l'on s'en est rendu compte dans les sociétés de résidence des migrants.

*Pierrette Béday-Hauser, thérapeute de famille et conseillère conjugale, Genève.
Claudio Bolzman, sociologue, responsable de formation à l'Institut d'études sociales à Genève.*

Les immigrés ne sont plus uniquement de jeunes travailleurs vivant dans des logements spécifiques, peu visibles socialement en dehors de leur lieu d'emploi. Ils habitent désormais, avec leur famille, dans les mêmes immeubles que les autochtones, font leurs achats dans les mêmes supermarchés, s'adressent aux mêmes hôpitaux et leurs enfants partagent les mêmes bancs d'école que les enfants suisses. Par leur présence quotidienne, les migrants de la première, de la deuxième, voire de la troisième génération, attestent que les agglomérations urbaines sont devenues des lieux pluriethniques (Faure et Klopmann, 1995).

Cela suscite de nouveaux enjeux en termes d'intégration, de vivre ensemble et de construire ensemble des droits et des devoirs citoyens et le sentiment d'appartenir à une communauté.

Les enjeux autour de la diversité ont aussi des répercussions sur le travail social. Les professionnels rencontrent des situations inédites qui suscitent réflexions et questionnements. Ils se demandent s'ils peuvent intervenir auprès des familles migrantes de la même manière qu'ils le font auprès des familles autochtones. Ils s'interrogent sur les éventuelles spécificités (surtout culturelles) de ces familles à prendre en considération. D'une manière générale, beaucoup d'entre eux sont en quête de savoirs leur permettant d'intervenir de manière pertinente auprès d'elles.

Les réponses à ces questions ne sont pas seulement importantes pour favoriser la participation des familles migrantes à leur société de résidence. Comme le rappelle Kellerhals (1997), les familles migrantes sont devenues en quelque sorte « familles modèles », dans la mesure où, à bien des égards, les familles « nationales » se sont faites nomades : « Leur rapport concret et symbolique à leur environnement s'est fait flou, provisoire, multiple, contradictoire, éclaté. Toutes caractéristiques que l'on attribue souvent aux familles migrantes. » En s'intéressant aux familles migrantes, on touche également le lien entre le contexte sociétal et les dynamiques familiales.

Les enjeux se situent également au niveau de l'analyse et des modes d'intervention. Travailler sur des questions liées à la famille, aux migrations, à l'exil, nécessite des approches diverses, l'appel à des disciplines différentes. Depuis longtemps, chercheurs et praticiens ont été obligés de déborder les frontières de leur propre discipline pour tenter de comprendre un puzzle fait de nombreuses pièces, parfois fort compliquées et changeantes. Ceci n'est point étonnant alors que les positions et les découvertes, les regards des uns et des autres modifient les idées, les manières de voir et de faire, tout en les enrichissant.

La manière de traiter ces enjeux, les réponses à y apporter ont été et sont fort variables. *Elles se situent d'ailleurs souvent au cœur des contradictions et des paradoxes que nous allons étudier : ceux qui découlent directement d'une approche ethnocentrée face à des populations différentes, ceux qui résultent de malentendus entre migrants et professionnels, ceux produits par les institutions qui emploient des travailleurs sociaux, ceux, enfin, qui opposent les travailleurs sociaux entre eux et envers leurs collègues, lorsque leurs différents mandats ne peuvent trouver un minimum de cohérence et de sens commun.*

Historique du travail social avec les migrants

Bien que de nombreux travailleurs sociaux accompagnent à un moment ou à un autre de leur carrière des personnes migrantes, nous avons centré notre réflexion sur ceux dont le mandat s'exerce essentiellement auprès d'elles : requérants d'asile, réfugiés statutaires, migrants plus anciens venus en Suisse pour gagner leur vie et qui se trouvent encore dans des situations marquées par leur statut de départ. La question importante des clandestins, des sans-papiers, n'est pas abordée ici, car elle mériterait un article en soi.

Nous incluons également dans notre réflexion les travailleurs sociaux dont l'activité s'exerce auprès d'une population plus large mais où la « problématisation » des difficultés de certains migrants a justifié des prises en charge différenciées, donné parfois lieu à des projets spécifiques et poussé les travailleurs sociaux à entreprendre des formations censées leur offrir de nouveaux outils. Ces derniers se retrouvent particulièrement dans le domaine scolaire et éducatif, dans celui de la prévention, dans des lieux de prise en charge psychosociale, des activités de loisirs, des projets s'adressant plus particulièrement aux femmes, comme ceux de prévention de la violence conjugale.

La manière d'aborder le travail social avec les migrants s'est modifiée au cours du temps, selon la perception que l'on avait de leur place dans la société d'origine et dans la société d'accueil, selon la source à laquelle on a attribué les obstacles qu'ils rencontrent, selon les valeurs personnelles et professionnelles des travailleurs sociaux et leurs mandats institutionnels. Ces différents facteurs ont été influencés de manière considérable par la politique migratoire de la Suisse.

On peut dégager certains « modèles » dominants d'intervention. Leur présentation sera forcément schématique et simplifiée. Il s'agit plus de types-idéaux, sur le plan tant chronologique que de leur

cohérence interne. Dans la pratique, ces modèles ont parfois émergé en parallèle, coexistant encore ou se combinant dans un « bricolage » créatif (De Jonckheere, 2001).

Passons très rapidement sur la première période, celle d'invisibilité des migrants, qui correspond à la politique de rotation, allant depuis la fin de la Deuxième Guerre mondiale jusqu'au milieu des années 1960. On ne considère guère ces travailleurs de passage, et uniquement travailleurs, en tant que personnes, et on délègue aux associations et aux institutions de leur société d'origine, voire aux Églises, le soin de résoudre les éventuels problèmes qu'ils pourraient rencontrer. « On voulait des bras et il est venu des hommes. »

La situation change avec l'introduction d'une politique de stabilisation et l'autorisation, bien qu'avec beaucoup de restrictions, du regroupement familial. On découvre que les migrants ont des familles, mais que celles-ci ont des problèmes, interprétés comme des déficits. Le travail social est alors vu dans une perspective *réparatrice* : « Familles à soigner, à éduquer, à émanciper, ou à moderniser » (Vatz-Laaroussi, 2001). Il faut les aider à surmonter leurs déficits pour qu'elles puissent se raccrocher au train du progrès. L'idée est de renforcer leurs ressources (linguistiques, scolaires, culturelles, financières) pour qu'elles puissent rattraper la distance qui les sépare de la normalité incarnée par les familles autochtones.

Avec l'entrée en vigueur de la loi sur l'asile en 1981, un nombre croissant d'exilés originaires des pays du Sud commence à arriver en Suisse. Durant cette période, on continue à penser que les migrants ont des problèmes et à les considérer comme une population qui pose des difficultés tant à la société suisse qu'aux professionnels, et ceci en raison de ce que l'on décode comme une trop grande distance culturelle qu'il faudrait réduire à travers une *approche assimilationniste*.

Face aux traumatismes de l'exil (Croix-Rouge, 1987), certains professionnels développent une approche où l'on prend en compte les ruptures, les traumatismes (particulièrement la torture), où l'on établit des liens entre le passé et le présent, entre la société d'origine et la société d'accueil, où l'on s'intéresse aux différentes formes d'expression de la famille. Ce regard porté sur ce qui est arrivé avant, et prenant en compte la crise qui a provoqué l'exil (Barudy, 1989), ouvre une boîte noire jusqu'alors ignorée (Bolzman, 1996).

Le parcours de vie des migrants est alors compris dans un espace plus large et plus intéressant historiquement, plus prometteur aussi par ses ressources, qu'en le faisant débiter à l'arrivée en Suisse.

Face aux traumatismes de l'exil, on assiste à une *médicalisation* du problème des réfugiés qui en fera un groupe à risques du point de vue de la santé physique et mentale. Dans les années 1990-1995, fleurissent ainsi nombre d'approches thérapeutiques, de lieux s'appuyant sur la thérapie familiale systémique, sur l'ethnopsychologie et l'ethnopsychiatrie, le « debriefing », les groupes de parole et les théories cognitivo-comportementalistes. Quelle place les travailleurs sociaux ont-ils dans ces nouveaux dispositifs ? De nouvelles collaborations se sont-elles établies et comment ? Comment mener de front travail social et travail thérapeutique ? Autant de questions qui demeurent d'actualité.

Même si les approches assimilationnistes continuent à avoir leurs adeptes, de nouvelles réalités et de nouveaux discours rendent les professionnels attentifs à la complexité des constructions culturelles des sociétés européennes, la Suisse comprise. On se rend compte, progressivement, que l'homogénéité culturelle et la cohésion sociale que la société d'accueil est censée incarner sont plutôt une fiction qu'une réalité. La Suisse, comme les autres États européens, apparaît comme le résultat de brassages successifs de populations et comme une société porteuse d'une grande diversité culturelle, qui a dû constamment être négociée pour construire le « vivre ensemble » que nous connaissons aujourd'hui. On en arrive ainsi, petit à petit, à élaborer une *perspective interculturelle*.

D'après celle-ci, les cultures dont sont porteuses les familles immigrées apparaissent non plus comme des particularismes, mais comme des expressions sociales « fortes » qu'il faut prendre au sérieux dans le travail avec ces familles. Cette approche stimule le développement des formes de *médiation interculturelle* dans les années 1990 : on constate, en effet, que la diversité culturelle peut être source de contradictions, de conflits, qui peuvent être porteurs de dynamiques intégratives, à condition de les traiter par la négociation. Dans ce cadre, les familles migrantes doivent être considérées comme des partenaires dont le point de vue est aussi légitime que celui des travailleurs sociaux. Le dépassement des conflits passe par l'invention de solutions qui prennent en compte les valeurs défendues par chacun des partenaires, dans le respect de l'État de droit (Cohen-Emerique, 1997). De nouveaux acteurs, souvent issus des communautés immigrées, interviennent comme médiateurs, ce qui ne va pas sans poser quelques problèmes de reconnaissance. La place des travailleurs sociaux, dans cette nouvelle manière d'envisager les conflits, n'est pas toute trouvée non plus.

Cet engouement pour la dimension culturelle est porteur de promesses, mais également de pièges, comme la tendance à vouloir

tout expliquer par le culturel, ainsi que le démontre Sançar-Flückiger (1997), avec le risque de réduire le culturel à l'ethnique, d'assimiler la culture au folklore ou encore d'oublier les rapports asymétriques entre migrants et professionnels (Bolzman, 2001).

Certains travailleurs sociaux considèrent que la source des problèmes des migrants se trouve principalement dans leur statut légal précaire, dans les discriminations institutionnelles ou quotidiennes qu'ils subissent. Ils développent un modèle d'intervention que l'on pourrait qualifier de *citoyen*. Ils estiment qu'il faut œuvrer en faveur de l'égalité des droits et des chances afin que les familles migrantes puissent participer comme acteurs à part entière à la construction d'un devenir commun. Dans cette perspective, *le travail social collectif est aussi important que le travail individuel*. Il ne suffit pas d'aider les familles à faire mieux pour trouver une place dans la société, mais il faut agir en vue de la transformation des règles du jeu, afin qu'elles soient plus équitables pour tous (Chaudet et coll., 2000, Eckmann et coll., 2001). Ici, les professionnels du social sont interpellés par rapport à leur rôle dans la cité : peuvent-ils agir uniquement comme professionnels dans leurs institutions ou doivent-ils également s'engager à promouvoir les droits de l'homme dans leurs pratiques professionnelles ?

Comme expliqué précédemment, ces différents modèles d'intervention se combinent, le plus souvent, dans une mosaïque où les pièces sont interchangeable, ceci d'autant plus qu'anciens et nouveaux migrants représentent des enjeux différents et constamment à évaluer.

Vivre dans des enjeux contradictoires ?

Comment considérer la contradiction ? Pour certains, il s'agit d'un double message contraignant, d'une énigme à résoudre, d'une situation incohérente, d'une impasse. Pour d'autres, d'un entre-deux indéfinissable, d'une violence faite à notre raison. Nous pensons que les travailleurs sociaux (et certains le font d'ailleurs de manière plus ou moins spontanée) doivent intégrer ces dimensions nouvelles qui font désormais partie de leur culture professionnelle et qu'il serait vain de vouloir les supprimer ou les ignorer.

Si le but de ce chapitre est, prioritairement, de définir les enjeux contradictoires dans lesquels se débattent les travailleurs sociaux, il ne peut être fait l'économie de définir ceux qui traversent la vie des migrants d'abord, tant ce que vivent les uns et les autres s'enchevêtre dans des relations complexes et souvent redondantes.

Les enjeux contradictoires pour les migrants

Un premier enjeu pour les migrants est de parvenir à surmonter la contradiction entre l'ici et l'ailleurs. Ils vivent souvent ici au jour le jour, mais ils pensent constamment à l'ailleurs d'où ils viennent et où ils pourraient retourner. Ils vivent ainsi une dissociation constante entre la réalité proche, qui leur paraît lointaine, et la réalité lointaine qu'ils rêvent plus proche. Ainsi, leurs voisins sont souvent des inconnus qu'ils côtoient dans l'indifférence alors que les êtres qui leur sont chers sont ailleurs et qu'ils attendent avec impatience leurs messages lointains.

Ils sont partagés entre un espace fonctionnel nécessaire à leur survie, l'ici, et un espace investi affectivement mais inatteignable dans la réalité concrète, l'ailleurs.

Le défi auquel ils sont quotidiennement confrontés est de parvenir à concilier ce que Camilleri (1989) appelle la *dimension ontologique* et la *dimension pragmatique de leur identité*. Autrement dit, ils ont besoin de préserver leurs valeurs profondes, leurs croyances, leurs manières d'interpréter le monde, avec l'impératif de s'adapter, de manière flexible, aux conditions d'existence d'une nouvelle réalité. Dans la même perspective, ils ont besoin de rester fidèles à eux-mêmes et au groupe auquel ils appartiennent et de participer à la vie de la société de résidence en y trouvant une place qui fait sens pour eux. C'est toute la problématique de l'articulation entre *continuité et changement* dans un contexte de séparation d'un monde familial et de confrontation avec un environnement socioculturel souvent inconnu.

En fait, les migrants ont besoin d'établir des liens entre deux espaces importants pour eux, la société de résidence et la société d'origine. Ils souhaitent vivre les frontières plutôt sur le mode de la continuité que sur le mode de la rupture. Ils cherchent à établir des passerelles entre ces deux réalités, mais souvent les législations nationales, construites dans un cadre de sédentarité, rendent difficile, ne serait-ce que sur le plan pratique, l'établissement de ponts entre les deux sociétés de référence. Ainsi, par exemple, elles peuvent mettre des obstacles au regroupement familial, ou limiter dans le temps des séjours alternés, ou, plus grave encore, prononcer l'interdiction de séjour à leur égard, ce qui les condamne à la débrouillardise dans les marges de la légalité. Cette situation a été qualifiée par Yahyaoui (2000) de paradoxe de l'entre-deux, puisqu'il peut y avoir à la fois « assignation à domicile et interdit de séjour ».

Parfois, non seulement les législations nationales rendent difficiles les liens entre l'ici et l'ailleurs, mais elles peuvent être incom-

patibles entre elles, ce qui est accepté là-bas pouvant être déclaré irrecevable ici. On peut penser, par exemple, à la polygamie, au droit parental pour décider du mariage des enfants, de la garde et de l'autorité parentale après un divorce. Dans ce cas, les migrants sont renvoyés à eux-mêmes pour faire un travail de redéfinition de ce qui est légitime et faisable en fonction des limites imposées par la législation de la société de résidence. Ils peuvent, avec l'aide de médiateurs, trouver des formes d'acculturation qui leur soient acceptables mais ils peuvent aussi être tentés par l'isolement, le ghetto, ceci pour se protéger d'un monde perçu comme hostile.

Contradictions chez les travailleurs sociaux

On le constate déjà en filigrane, non seulement les migrants vivent dans des enjeux contradictoires, mais c'est également le cas des travailleurs sociaux en contact avec eux. Ils sont, pour la plupart, confrontés à la double face de leur profession qui, tel Janus le dieu à deux visages, est orientée vers l'aide à autrui mais également vers son contrôle (Verdès-Leroux, 1978). Selon les circonstances, les législations, les missions institutionnelles, le risque d'emprise du pôle contrôle sur le pôle aide est toujours présent et interpelle l'éthique des travailleurs sociaux.

Le social est par ailleurs un métier dont un des objectifs principaux est l'aide à l'insertion dans le tissu social de ceux qui, pour diverses raisons, ont du mal à trouver leur place. Or, parfois, la législation, comme dans le cas de l'exil, rend cet objectif problématique, voire inatteignable. Les professionnels peuvent faire de leur mieux pour accueillir, pour prendre en charge une population qui est définie, dès le début, comme n'étant que de passage et destinée à partir vers d'autres horizons. Est-il possible de travailler en même temps à l'insertion et à l'aide au départ ?

Dans le même ordre d'idées, les professionnels visent à élaborer, avec les usagers, des perspectives qui ont besoin de la durée pour aboutir (par exemple apprendre le français). Or, le plus souvent, c'est dans l'urgence qu'ils doivent agir. Le long terme est l'horizon idéal de l'action mais le court terme s'impose dans la réalité concrète, rendant problématique la possibilité de projeter les actions du présent dans un quelconque avenir.

Ces contradictions, qui ne sont pas propres au travail social avec les migrants, se jouent cependant dans un espace-temps fragile, défini avant tout par la politique migratoire de la Suisse.

Venons-en maintenant aux contradictions qui touchent aux choix des modèles d'intervention.

Ceux-ci se résument souvent à savoir s'il faut privilégier une aide à la personne, à son groupe familial, voire à sa communauté, s'il faut aussi privilégier une approche culturelle tenant compte des appartenances ethniques, nationales, religieuses ou s'il faut s'adresser à des groupes d'hommes ou de femmes.

Suivant les institutions dont ils dépendent, suivant les mandats qui sont les leurs, suivant les modèles et les disciplines privilégiés par leur institution, les travailleurs sociaux jouiront d'une plus ou moins grande liberté pour faire leurs choix. Ces dernières années, beaucoup de travailleurs sociaux se sont formés à l'approche systémique et à la thérapie familiale, mais ils interviennent dans des institutions où le modèle psychanalytique ou médical reste la référence incontournable et où les pesanteurs de la hiérarchie et ses règles rendent difficile toute concertation.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, les approches centrées sur la culture d'origine et le parcours des migrants ont fleuri dans la période récente. Elles ont largement contribué à la connaissance de personnes et de groupes issus, principalement, de cultures non occidentales, et à en faire des experts de leur propre culture et ainsi jeter des ponts entre migrants et non-migrants, entre migrants et professionnels.

En même temps qu'ils étaient fascinés par ces nouvelles approches et en idéalisaient peut-être les possibilités, les travailleurs sociaux trouvaient également des raisons pour en critiquer certains aspects pouvant aboutir, par exemple, à l'ethnicisation de certains problèmes ou à la non-prise en compte de facteurs tels que les facteurs personnels, familiaux, socio-économiques (le plus important étant celui du statut légal).

Et comme si se situer parmi tous ces paradoxes n'était pas en soi suffisant, certains, comme Silvia, doivent encore tenter de concilier les termes d'un mandat qui préconise à la fois une aide à la personne (ici une population adolescente) et une aide à sa famille, ceci dans une trame de relations complexes où les priorités sont rarement établies et discutées.

Silvia est éducatrice dans une AEMO (assistance éducative en milieu ouvert). Elle reçoit un signalement de l'école l'alertant sur la situation d'Aïcha, 14 ans, et de sa sœur Malika, 12 ans. Aïcha est en échec scolaire. Elle sort beaucoup et affiche, les rares fois où elle vient en classe, un comportement vestimentaire provocant et très sexy. Elle n'a en tête que de devenir « top model ». Quant à Malika, elle semble assez perdue et déprimée.

Les deux sœurs vivent avec leur mère, séparée du père depuis plusieurs années. Celle-ci, d'origine algérienne, n'arrive pas à se décider pour un divorce. Elle est décrite comme dépressive, n'arri-

vant pas à mettre des limites à Aïcha, mais se plaignant de ce que l'école n'y arrive pas non plus et n'enquête pas sur les raisons de son absentéisme. Le père exerce plus ou moins régulièrement son droit de visite au domicile de la mère, mais il ne semble pas très au courant de ce qui se passe pour Aïcha.

Silvia, dans l'approche de cette situation, va rapidement se trouver face à des pressions et à des contradictions émanant tant du système scolaire que de son institution, ainsi que de la famille (en l'occurrence la mère).

Comme l'école, elle se sent impuissante à obtenir des rendez-vous suivis avec Aïcha, alors que la mère semble l'envahir de ses problèmes personnels – chômage, recherche d'emploi, séparation, enfance difficile en Algérie – et lui demande conseil pour toutes sortes de démarches. Ne pouvant mener à bien ce qui figure dans l'accomplissement de son mandat, une aide éducative auprès d'adolescents, Silvia va alerter son institution et proposer un signalement auprès du service de protection de la jeunesse. Ce dernier, ne jugeant pas la situation suffisamment alarmante, décide de ne pas entrer en matière.

Confrontée à ce refus et au peu de définition de son institution sur la marche à suivre, Silvia se retrouve bien seule à élaborer une prise en charge la plus cohérente possible à ses yeux. Les questions ne manquent pas : pour aider les filles, faut-il d'abord aider la mère et répondre à toutes ses demandes ? Faut-il rencontrer le père ? Comment rétablir père et mère dans leur rôle parental ? Faut-il envisager un placement pour Aïcha ? Comment prévenir ce qui pourrait arriver à Malika ? Quels sont les éléments culturels et migratoires à prendre en considération dans cette situation ?

Si nous évoquons ici cette situation (qui pourrait être celle d'une famille suisse), c'est principalement pour deux raisons.

La première est que l'information « la mère est algérienne » induit immédiatement une série de représentations, non seulement sur sa culture d'origine, mais également sur son rôle familial, sa manière d'éduquer les enfants, et aussi de gérer le conflit conjugal. Ces représentations touchent aussi l'identité des deux filles, enfants d'un couple biculturel, héritières de deux cultures, mais peinant à se frayer un chemin entre des identités contradictoires (Bédard-Hauser, 2002). Ce qui nous intéresse ici, c'est que ces représentations orientent souvent les priorités dans la prise en charge de la situation. C'est ainsi que Silvia pense que la mère doit d'abord éclaircir sa situation conjugale en divorçant, qu'elle ne doit pas accepter que le père exerce son droit de visite à son domicile et, comble de la confusion pour Silvia, qu'elle ne doit surtout pas lui faire à manger quand il vient. Ces choix, qui en soi ne sont pas critiquables, procèdent cependant d'une manière de penser et d'agir issue tout droit d'un bagage professionnel où les valeurs d'autonomie, de responsabilité individuelle et d'égalité

des sexes ont cours, et aussi d'idéologies plus personnelles comme celle du féminisme.

La deuxième raison nous amène à considérer ce qui se passe dans la famille (les changements de lieux, les ruptures, les crises) en relation étroite avec son histoire migratoire, ici principalement celle de la mère, car nous ne savons quasiment rien de celle du père ! Par histoire migratoire, nous entendons aussi la présence d'une culture d'origine qui en marque les contours et les étapes, qui en valorise certains aspects et en cache d'autres. La manière de se raconter à soi et aux autres sera toujours une production personnelle et familiale ainsi qu'un bout de l'Histoire. De plus en plus de travailleurs sociaux utilisent d'ailleurs, avec les familles migrantes, les techniques issues du roman familial et des récits de vie (Vatz-Laaroussi, 2001).

L'identité contradictoire des travailleurs sociaux

Après avoir passé en revue les enjeux contradictoires dans lesquels se débattent migrants et travailleurs sociaux, tentons d'en cerner les effets sur l'identité professionnelle de ces derniers.

Professionnelle ou non, l'identité n'est ni figée ni unique. Elle s'enrichit, se complexifie, se contredit parfois, se cherche souvent, s'affirme ou se cache au gré des circonstances. Mais elle a besoin d'un minimum d'appartenance, d'une certaine cohérence, ainsi que d'un sentiment de continuité, toutes choses qui semblent cruellement manquer et dont beaucoup de travailleurs sociaux se plaignent. Ils ont mal à leur identité et ceci fait peser de lourdes menaces sur leur profession. « Avant de penser, je commence par panser », déclare une superviseuse d'assistants sociaux (*Repère social*, 2003).

Le constat de beaucoup est donc d'avoir une identité floue dans ses contours (que met-on finalement dans le travail social ?) et envahie par d'autres disciplines. Notons à ce sujet que plusieurs institutions engagent des professionnels qui n'ont pas de formation en travail social, voire aucune formation. D'autre part, de nouveaux métiers sont apparus, aux confins du social certes, en élargissant les bases et les possibilités, mais aussi en menaçant l'identité propre. Nous pensons particulièrement ici à toutes les formes de médiation (familiale, culturelle, scolaire, de quartier) qui appartiennent traditionnellement au travail social communautaire, mais qui s'en sont détachées pour devenir des disciplines quasi autonomes. Cette identité est aussi morcelée dans la prise en charge, contradictoire dans ses priorités, provisoire dans la mesure

où des adaptations constantes sont exigées, que ces dernières le soient en fonction de critères économiques ou de changement de politique institutionnelle.

Il n'est pas inintéressant de constater que ces qualificatifs : *fou*, *envahi*, *morcelé*, *contradictoire* et *provisoire* sont précisément ceux retenus par Kellerhals (1997) pour désigner le rapport de beaucoup de familles à leur environnement, qui devient de plus en plus nomade. Le travail social avec les migrants serait-il, deviendrait-il nomade ?

Les zones de tension, les zones à risques

Nous les avons nommées ainsi parce qu'elles comportent des risques importants de malentendus entre migrants et travailleurs sociaux. Qui dit malentendu dit aussi risque d'incompréhension, de dérapage possible, de blocage entre des parties certes inégalitaires mais, d'une certaine manière, condamnées à s'entendre, à se comprendre dans une relation au mieux « mutuellement obligée » et au pire « d'aide contrainte ».

Plusieurs de nos travaux sont consacrés à cette thématique, car nous avons repéré, dans le cadre de nos enseignements, nos formations et nos supervisions, un grand nombre de ces malentendus qui, souvent, dégènèrent en incidents critiques (Cohen-Emerique, 1997), rendant toute relation d'aide suspecte, stérile et inefficace. Dans nos formations, nous avons beaucoup insisté sur ces moments-clés, révélateurs des identités blessées de chacun, en tentant de trouver des outils pouvant rapprocher et respecter les positions des uns et des autres, définissant un cadre de travail acceptable pour chacun dans une éthique que nous souhaitons au-dessus du « socialement correct ». Si ce travail de rapprochement ne peut se faire, c'est toute l'identité du travail social qui en est affectée.

Dans le cadre de nos formations, nous avons d'abord mis l'accent sur tout ce qui, dans le bagage professionnel des travailleurs sociaux, fait écran à une véritable rencontre, à une compréhension mutuelle, c'est-à-dire sur tout le préconstruit dans le sens donné à ce concept (Amiguet et Julier, 1996a). Nous avons, pour notre part, retenu le concept de *boîte noire*, ceci en référence aux catastrophes aériennes où elle est recherchée et ouverte pour comprendre ce qui a mené à la catastrophe. C'est en effet souvent devant un constat d'échec de la relation, véritable catastrophe pour les travailleurs sociaux, que ces boîtes sont ouvertes. Que contiennent-elles ? Que nous apprennent-elles ?

La première de ces boîtes noires contient tous nos filtres d'ordre cognitif et affectif concernant *la perception de l'Autre*, des autres, ici du migrant, de l'étranger. Tenter de voir l'autre tel qu'il est, tel aussi

qu'il veut se montrer à nous, et non tel que nous le pensons à travers nos stéréotypes, nos images, nos préjugés (même positifs), nos fantasmes collectifs, est le premier devoir d'altérité. Or, souvent, l'autre est perçu comme membre d'une catégorie (les requérants d'asile, les deuxièmes générations, les Kosovars...) : il est « anonymisé » au détriment de sa singularité. Les migrants « se trouvent ainsi forcés d'incarner une image, sans référence à leur biographie individuelle, à leur histoire personnelle » (Bolzman, 1996), en l'absence des témoins de leur vie passée qui peuvent attester de leurs trajectoires concrètes.

Comme le disent De Jonckheere et Bercher (2003), dans la question de l'altérité dans l'accueil psychosocial des migrants, « nos actes doivent prendre en compte l'esprit d'autrui, c'est-à-dire sa capacité à lire dans nos mots et nos gestes les signes de nos sentiments, de nos pensées et de nos intentions ».

La deuxième boîte noire contient nos représentations culturelles concernant principalement le temps, l'espace, le rapport au corps, aux autres, à l'absolu, au surnaturel. Tout ceci forme un cadre de références, forge notre vision du monde, dicte nos rôles culturels, ordonne nombre de priorité et de valeurs. Les nombreux travaux de l'anthropologue E. T. Hall font partie d'un patrimoine désormais commun où la reconnaissance d'un « langage silencieux », non formel et non verbal agit comme « une dimension cachée » dans nos relations et nos transactions avec les autres.

La troisième boîte noire est sans doute celle que l'on ouvre le moins. Il s'agit ici *des représentations et des valeurs liées au bagage professionnel des travailleurs sociaux* (outils, formations, expériences diverses, déontologie, culture institutionnelle). Comme l'ont démontré Camilleri et Cohen-Emerique (1989), ce bagage se réfère presque exclusivement à des valeurs et à des représentations de la classe moyenne, dont sont d'ailleurs issus beaucoup de travailleurs sociaux, valeurs qui privilégient un modèle individualiste de la personne au détriment d'un modèle plus communautaire (holistique) souvent rencontré chez des personnes et des groupes issus de cultures non occidentales. Ces valeurs, l'autonomie, le progrès, la liberté, l'égalité, à la pointe de la modernité, se heurtent souvent à des valeurs et à des comportements qualifiés de plus traditionnels, donc peu enclins au changement, à l'évolution.

Cette manière d'opposer modernité et tradition se situe dans le droit fil de l'évolutionnisme (à partir de A, ils doivent arriver à B) et ne tient aucun compte, ou si peu, des changements et des ajustements effectués par les migrants, de leurs ressources et de leurs compétences, de leur créativité à les utiliser dans un nouveau contexte.

L'utilité des boîtes noires est de nous obliger à changer notre regard, à nous décentrer de notre propre culture, à nous défaire d'un ethnocentrisme (ou sociocentrisme) professionnel qu'on croit légitime et universel. S'il s'agit ici plutôt d'un savoir-être différent, d'autres logiques contradictoires traversent le quotidien des travailleurs sociaux. Ces logiques ont bien sûr des incidences directes sur les rôles assignés aux travailleurs sociaux (homme à tout faire, chef d'orchestre, médiateur, exécutant, traducteur, samaritain, pompier) et sur ceux qu'ils revendiquent et à travers lesquels ils fondent leur identité. Prenons l'exemple de Véronique.

Véronique est assistante sociale dans un centre de quartier et suit depuis plusieurs années une famille syrienne, d'origine chrétienne. En Suisse depuis plusieurs années, cette famille se compose des parents âgés d'une cinquantaine d'années pour le père et d'un peu moins pour la mère et de quatre enfants dont l'âge s'échelonne entre 3 ans et 20 ans. Les parents sont au bénéfice d'un permis C alors que les aînés sont naturalisés.

C'est généralement le père, quelques rares fois accompagné de sa femme, qui vient aux entretiens. Véronique, qui a accepté le rôle de *pater familias* de son consultant, a cependant du mal à lui faire comprendre que certaines prestations sont dues directement à ses enfants majeurs et qu'il ne peut les empêcher lui-même et les gérer à sa guise. Elle doit donc aussi rencontrer ses enfants.

Véronique qui, soulignons-le, a établi au fil des années un contact respectueux et chaleureux avec cette famille, n'est cependant pas toujours à l'aise lorsque celle-ci formule des demandes qui lui semblent exagérées, inappropriées. Elle ne peut notamment répondre à leur demande d'aide familiale alors que la mère ne travaille pas et que le père est à la maison.

Mais où les choses se corsent, c'est quand Véronique est obligée d'expliquer à ce père qu'en vertu des aides octroyées à ses enfants, une diminution importante de son assistance interviendra. D'un côté l'aide est décrétée personnelle et d'un autre il en est tenu compte pour revoir à la baisse les prestations dont bénéficiait jusqu'alors cette famille.

Véronique fait alors appel à son supérieur hiérarchique pour qu'il explique directement au père le bien-fondé de telles décisions.

Elle espère ainsi conserver cet espace privilégié qu'elle a su construire avec cette famille, tout en mettant son institution face à ses responsabilités et à ses contradictions. D'un point de vue identitaire, cette démarche est cohérente et apporte certains bénéfices (entre autres le maintien de l'estime de soi) mais elle apporte aussi de nouveaux paramètres et défis avec l'institution.

Les zones sinistrées

Venons-en maintenant plus précisément à ces zones de conflits potentiels entre travailleurs sociaux (et leurs institutions) et

migrants, en étant conscients toutefois qu'elles peuvent aussi affecter d'autres populations.

Bien que nous n'en sous-estimions nullement l'importance, nous laisserons de côté les problèmes qui découlent directement du statut des personnes et des aides auxquelles elles ont, ou auraient, droit. Ces problèmes envahissent l'espace du travail social et envahissent des relations que les travailleurs sociaux souhaiteraient plus sereines : « Ah ! si seulement je pouvais rencontrer les gens sans avoir à m'occuper des problèmes d'argent », « je n'ai pas fait une formation pour distribuer des chèques », « l'argent fausse tous les rapports ». Assurément, il s'agit là d'une zone sinistrée dans laquelle piétinent nombre de travailleurs sociaux qui pensent, parfois à tort mais souvent avec raison, que la priorité mise sur l'aspect économique avec ses exigences et ses contrôles administratifs se fait au détriment d'un travail social plus en profondeur.

Ces zones seront bien sûr différentes selon que l'on s'occupe de jeunes enfants, d'adolescents, de personnes âgées, de familles, et selon le type de mandat auquel on a affaire. Il nous faut remarquer ici que certains intervenants jouissent d'une très grande liberté dans le choix des stratégies à adopter alors que d'autres semblent être victimes des rigidités et des pesanteurs de leur institution. Organiser un travail de réseau dans ces conditions est alors bien difficile.

Une des zones actuellement les plus sinistrées pour les travailleurs sociaux a trait aux violences intrafamiliales et aux mauvais traitements aux enfants. Face à ces formes de maltraitance, les travailleurs sociaux ont comme partenaires les familles, les institutions, les membres du réseau scolaire, médical et judiciaire, et souvent la société qui médiatise des événements, des faits, ceci d'autant plus qu'elle peut ou veut les attribuer à des migrants et y voir des expressions culturelles qui n'auraient pas, ou plus, cours ici : « En Turquie, il est normal qu'un homme batte sa femme. » Là aussi, ce qui est vu comme tradition culturelle a souvent été invoqué pour expliquer des situations, des comportements qui peuvent avoir de tout autres causes : transgénérationnelles, résultant de traumatismes divers, économiques, etc.

Cette manière de procéder a souvent eu pour résultat d'opposer deux postulats : *le droit à la différence culturelle* ou *la différence contre le droit*. Nombre de thèmes ont ainsi été surmédiatisés : le port du voile ou du foulard, les excisions, les enlèvements d'enfants, les dettes d'honneur, tranchant les positions des uns et des autres sans qu'un véritable échange puisse s'instaurer.

Dans un article de 1997 intitulé « Exposé et protégé l'enfant de migrants comme enjeu de forces contraires », P. Bédard dénonce

certaines contradictions dans lesquelles se trouvent les travailleurs sociaux et où ils doivent néanmoins trouver leur chemin : l'affrontement entre des conceptions idéologiques tenant plutôt compte du bien et de l'intérêt de l'enfant ou de l'intérêt général des parents, des familles ; l'affrontement de disciplines différentes ; l'exacerbation provoquée par des mandats différents, souvent contradictoires et, nous l'ajoutons, qui peuvent paraître peu compréhensibles lorsqu'ils font encore l'objet de censure ou sont marqués du sceau du secret professionnel. Et bien sûr chacun se dit agir de la manière la plus déontologique qui soit !

Nul ne sait comment appréhender la situation de Manuela, 14 ans, élève d'un cycle d'orientation. Manuela, qui vit avec sa mère et ses demi-frères et sœurs, a un parcours familial semé de ruptures, de changements de lieux, qu'ils soient familiaux ou institutionnels. Chacun, assistant social du collège, psychologue, enseignant, assistant social du service de protection de la jeunesse, se fait du souci pour les absences prolongées de Manuela. Rémy, l'assistant social du collège, apprend que Manuela, pendant sa longue absence, a été admise dans une unité de crise pour adolescents et qu'elle y a reçu des soins importants.

Alors que le collège reste fixé sur l'objectif de la scolarité obligatoire jusqu'à 15 ans et tente de réinstaurer la mère dans un partenariat fiable, Rémy reste plus attentif au rôle familial de Manuela souvent appelée à seconder la mère qui, selon les rumeurs, serait gravement malade.

Dans cette situation, Rémy se trouve au cœur de contradictions au sein même de son institution, mais également avec les autres intervenants dont il ne partage pas l'analyse. Pour lui, le service de protection de la jeunesse minimise la gravité de la situation et les enjeux autour de la santé de Manuela. Quant aux intervenants de l'hôpital, ils ne laissent filtrer aucune information pouvant permettre de comprendre ce qui est arrivé à Manuela pendant sa longue absence, se refusant aussi à tout travail qui pourrait se faire avec le réseau des professionnels impliqués dans la situation.

Le travail social avec les migrants : discipline autonome ou métissage ?

Nous avons vu que le travail social auprès des migrants s'était souvent apparenté à de curieux bricolages, fruits d'un métissage plus ou moins choisi de disciplines, de valeurs, de convictions, d'emprunts et de hasards. Ce constat peut donner l'impression d'un bric-à-brac hétéroclite où chacun agirait à sa guise, sans référence précise à l'analyse et à l'intervention systémiques. Or il n'en

est rien. L'outil systémique est régulièrement revendiqué par nombre de travailleurs sociaux qui ont une formation dans le domaine.

Quant à la thérapie familiale (qui est celle qui a produit le plus de littérature), elle a souvent inspiré des professionnels qui étaient aussi, à un titre ou à un autre, des migrants, des exilés. Pour leurs compatriotes, pour d'autres migrants, ils ont créé et proposé des modèles de prise en charge comme le centre Exil à Bruxelles, Appartenances à Lausanne, Pluriels à Genève, lieux où les différents aspects de la thérapie, du travail sociocommunautaire et de l'engagement politique auprès des étrangers trouvaient chacun leur place.

Est-ce la systémique ou sont-ce les migrants, dans la complexité de leurs rapports avec le pays de résidence, ses institutions et ses professionnels mais aussi avec leur pays d'origine, qui ont poussé à opérer différentes jonctions, à développer certains métissages ?

La jonction avec d'autres disciplines est indispensable à la compréhension des situations dans lesquelles se retrouvent les migrants et toute société pluriculturelle. Dans « On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs » (1997), nous en avons cité plusieurs exemples. Le fait d'utiliser les apports de la sociologie de la famille et des migrations et ceux du travail social, de la thérapie familiale et de l'anthropologie est un de ces métissages.

Le couplage entre des thématiques culturelles propres aux migrants et les transformations actuelles de la famille a souvent été observé lors de thérapies de couple et de thérapies familiales.

Dans une recension d'articles sur les problèmes culturels des familles migrantes aux États-Unis, P. Brown et S. Bullrich (2001) mettent en évidence des thèmes qui sont aussi les nôtres : les représentations sur les différents groupes ethniques (même s'ils sont différents ici de ceux représentés aux États-Unis), le racisme, les pratiques de soins, l'acculturation à travers les générations, les mariages à l'intérieur des groupes ethniques et les mariages mixtes, l'influence de la culture sur la vie familiale, etc. Ces thèmes sont en résonance constante avec les nombreuses modifications et transformations de la famille aux États-Unis comme ici : les familles monoparentales, l'éducation confiée aux grands-parents, l'homosexualité masculine ou féminine, tout ceci nous obligeant à changer nos descriptions sur la famille-type normale y compris immigrée.

D'autres couplages se font en s'axant sur la complémentarité du travail individuel, du travail familial et du travail communautaire. Les effets en sont généralement positifs lorsque ces différents étages sont proposés à travers une même institution qui peut légi-

timer ses pratiques et les rendre crédibles auprès d'un large public. Ces couplages sont plus difficiles à réaliser s'il y a dissociation des lieux, des institutions, des professionnels, des mandats. Pour les migrants, il peut alors s'agir d'un puzzle incompréhensible, et pour les travailleurs sociaux d'une large arène où ils vont devoir se situer, se confronter et définir les frontières et l'espace de leur propre discipline.

L'apport de la systémique dans le travail avec les migrants a surtout eu pour conséquence un changement de regard et de perspective. Dans l'analyse des modèles qui ont prévalu jusqu'à nos jours, nous sommes passés d'un travail social réparateur (« ils ont des problèmes ») à un travail social qui se veut intégrateur en tentant d'éviter les marginalisations diverses. En effet, en devenant *un problème de société et un enjeu politique*, les migrants ont été l'objet de toutes sortes de stigmatisations, faisant régulièrement fonction de boucs émissaires.

La plus grave de ces marginalisations est sans doute celle que G. Ausloos (1995) nomme le *processus de désignation*, le patient-désigné, étiqueté, étant ici le migrant et sa famille, son groupe ethnique ou national, avec son cortège de symptômes.

Comme l'ont montré différents auteurs, pour parler d'intégration (malgré les nombreuses significations données à ce terme), il faut reconnaître les migrants (ou leurs représentants) comme partenaires. Il ne faut pas résoudre pour mais avec, et si possible ensemble. Même si cette reconnaissance mutuelle n'est pas parfaite et souffre encore d'une inégalité des droits, elle tend cependant à s'approcher de relations citoyennes devenues, pour beaucoup, la priorité dans le travail social avec les migrants. Même le très officiel bulletin d'information de la Centrale pour les questions familiales de l'OFAS (2003) titre : « L'intégration : une tâche commune à l'État, à la société et aux familles migrantes. »

Ceci dit, pour des familles migrantes, comme pour des familles suisses, il serait utopique et inapproprié de penser que l'on n'agit plus jamais pour, ni à la place de, et il arrive aussi que l'on doive agir contre dans des situations d'aide contrainte. Le travailleur social doit donc être en mesure de se situer et d'agir dans des contextes assez différents.

Si le regard en direction des migrants s'est considérablement modifié, c'est également le regard sur la personne du travailleur social et sur son bagage professionnel qui l'a été, l'amenant à prendre conscience de ses propres préjugés, de sa propre culture et des malentendus qui pouvaient en découler dans les relations interculturelles. Cette prise de conscience s'apparente aux concepts

d'*autoréférence* et de *résonance* développés par M. Elkaïm dans la psychothérapie (1995). Le travailleur social se sent alors autorisé à utiliser sa propre personne, sa propre culture en résonance avec celles de ses consultants.

Nous avons relevé l'importance des malentendus qui pouvaient surgir lors du travail avec les familles migrantes et, bien sûr, l'importance de pouvoir les comprendre pour les dépasser. Ces malentendus, qui engendrent de grandes contradictions et obligent les travailleurs sociaux à « revisiter » constamment leur credo déontologique, doivent, à notre sens, être appréhendés d'une manière moins défensive, c'est-à-dire plus ouverte et plus créative. Plusieurs auteurs font du malentendu et des blocages qu'il produit une source d'informations pertinentes, un point de départ plutôt qu'un point d'arrivée, le dépassement d'une frontière, tout ceci laissant entendre que dans le blocage se trouve peut-être aussi la solution (Devereux, 1980).

Mais lorsque le malentendu se produit avant tout dans le contexte professionnel (avec l'institution, les collègues, les supérieurs hiérarchiques ou d'autres professionnels), l'identité propre au travail social nous semble beaucoup plus menacée. Les exemples cités dans cet article vont d'ailleurs dans ce sens.

Beaucoup de travailleurs sociaux ne se reconnaissent plus dans les tâches administratives et de contrôle qui sont exigées d'eux, cela en place ou au détriment d'un travail social où l'écoute et le temps sont indispensables. Souvent en rupture avec les idéaux et les loyautés qui les ont portés jusque-là, ils se retrouvent seuls, minorisés, candidats au *burn out*, en proie au doute quant à leurs compétences.

Ce constat, qui s'applique également au travail avec d'autres populations, n'est pas anodin avec les migrants, à un moment où le problème des étrangers est surmédiatisé dans des enjeux eux aussi contradictoires, paradoxaux. On en a besoin mais on ne les veut pas. On les trouve (certains) traditionnels (en retard) mais surtout qu'ils restent à leur place. Ils contribuent à notre prospérité, à notre renom, mais qu'ils restent anonymes !

Il est sûr que le travail social avec les migrants devra, ces prochaines années, se montrer plus citoyennement combatif. Il devra aussi s'ouvrir à d'autres horizons, se « délocaliser » en quelque sorte, s'internationaliser face à des situations qui transcendent les frontières et ne trouvent pas de réponse satisfaisante, unique, à l'intérieur d'un seul État. Il ne s'agit pas ici de prôner un travail social « mondialisé » mais de tenir compte, à l'intérieur d'un travail social plutôt sédentaire, des aspects nomades que nous avons nommés.