

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

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

LE RÔLE DU TRAVAIL SOCIAL HORS-MURS DANS LA COHABITATION INTERCULTURELLE

Réalisé par : **VARIN AMELIE**

Promotion : BAC ASC 17 PT

Sous la direction de : Pinho Jorge

Saignelégier, le 7 septembre 2020

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce travail de Bachelor.

Mes remerciements vont tout particulièrement à Monsieur Jorge Pinho qui m'a suivie et m'a conseillée tout au long de cette recherche. Son soutien et sa disponibilité m'ont permis de mener à bien ce travail sans que je me perde en chemin.

Merci également aux professionnel-le-s qui ont pris le temps de répondre à mes questions. Elles et ils m'ont beaucoup appris sur leurs pratiques et je garde un agréable souvenir de mes échanges avec chacune d'entre elles et chacun d'entre eux.

Avertissements aux lecteurs et lectrices

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteure.

Je certifie avoir personnellement écrit ce Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur-e-s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués.

Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche.



Amélie Varin

Résumé

Cette recherche a comme objectif de comprendre le rôle d'un travailleur social hors-murs ou d'une travailleuse sociale hors-murs dans la cohabitation interculturelle.

Pour bien cerner les enjeux de cette question, plusieurs thématiques ont été explorées, notamment le multiculturalisme et l'intégration qui sont des aspects importants de ce travail. En effet, le multiculturalisme ne veut pas simplement dire que plusieurs personnes de différentes cultures habitent dans même lieu. Il fait également référence aux politiques interculturelles que les autorités veulent mettre en place. Pour les mêmes raisons, les autorités influencent aussi l'intégration des personnes. Or le canton du Valais, au même titre que d'autres cantons, s'est penché sur ces questions en mettant notamment en place un programme d'intégration cantonal (PIC).

Dans un deuxième temps, la démarche empirique menée a été l'occasion de confronter les éléments théoriques traités avec la pratique des professionnel-le-s. Plus concrètement, deux travailleurs sociaux et deux travailleuses sociales venant de deux régions différentes du Valais romand ont été interrogé-e-s et ont permis de traiter les deux hypothèses posées au préalable. Tandis que la première hypothèse affirme que les travailleurs sociaux ou les travailleuses sociales hors-murs (TSHMS) tentent de provoquer les interactions entre les personnes de cultures différentes, la seconde prétend que les professionnel-le-s utilisent ces moments d'interaction pour diminuer les préjugés et favoriser ainsi l'intégration des personnes.

Les deux points qui lient principalement ces deux hypothèses sont l'interaction et les préjugés. L'analyse montre que ces derniers sont un frein à la première, mais la première est essentielle pour favoriser le vivre-ensemble et la cohabitation interculturelle. Les professionnel-le-s doivent alors trouver des moyens permettant aux personnes de se rencontrer malgré leurs préjugés. Il existe plusieurs leviers pour y parvenir, notamment la sensibilisation. Dans ce cadre, il existe déjà des événements tels que la semaine d'action contre le racisme, auxquels les professionnel-le-s participent afin d'aller à la rencontre de la population et d'entamer un dialogue avec elle. Cependant, les TSHMS ne sont pas forcément engagé-e-s pour entrer en contact avec l'ensemble de la population. Dans le cas présent, elles et ils sont surtout en lien avec la jeunesse de leur région. L'analyse montre aussi que les approches et les pratiques des TSHMS varient parfois en fonction de leur identité professionnelle d'animateur et d'animatrice socioculturel-l-e ou d'éducateur et d'éducatrice social-e.

Au terme de ce travail, de nouveaux questionnements et des perspectives professionnelles sont proposés. Celles-ci concernent entre autres le périmètre d'action des TSHMS et des collaborations à développer.

Mots-clefs :

Cohabitation interculturelle, travail social hors-murs, intégration, préjugés, interaction.

Abréviations

ASC	Animation socioculturelle
ES	Education sociale
HES	Haute Ecole Spécialisée
HETS	Haute Ecole de Travail Social
LAsi	Loi fédérale sur l’asile
LEI	Loi fédérale sur les étrangers et l’intégration
PIC	Programme d’intégration cantonal
R/AP	Personnes réfugiées et admises à titre provisoire
SICT	Service de l’industrie, du commerce et du travail
SPM	Service de la population et des migrations
TS	Travail social
TSHM	Travail social hors-murs
TSHMS	Travailleurs sociaux et travailleuses sociales hors-murs

TABLE DES MATIERES

1) Introduction.....	11
1.1 Motivations personnelles	11
1.2 Liens avec le travail social.....	11
1.3 Question de départ et objectifs de la recherche	12
2) Cadre théorique.....	15
2.1 Multiculturalisme	15
2.2 Altérité.....	16
2.3 Travail social hors-murs.....	18
2.4 Intégration	19
2.5 Cohabitation culturelle	21
3) Problématique	23
3.1 Question de recherche	23
3.2 Hypothèses	24
4) Méthodologie	25
4.1 Terrain	25
4.2 Public cible.....	25
4.3 Méthode et outil de récolte des données	26
4.4 Précautions éthiques	27
5) Analyse.....	29
5.1 Méthode d'analyse.....	29
5.2 Résultats	30
5.2.1 Questions générales	30
5.3 Première hypothèse : Des espaces de rencontre au service de la cohabitation interculturelle	31
5.3.1 Interculturalité.....	31
5.3.2 Vivre ensemble et interaction	35
5.4 Seconde hypothèse : le partage des expériences pour lutter contre les préjugés et soutenir l'intégration	37
5.4.1 Préjugés	38
5.4.2 Intégration	40
5.4.3 Rôle(s) du ou de la professionnel-le dans l'intégration et la place du réseau	43
5.5 Et si vous aviez une baguette magique ?.....	44
5.6 Synthèse des résultats.....	45
5.6.1 Première hypothèse	45
5.6.2 Seconde hypothèse	46

5.6.3	Question de recherche	47
6)	Conclusions	49
6.1	Bilan	49
6.2	Limites de la recherche.....	50
6.3	Perspectives professionnelles	51
6.4	Perspectives de recherche.....	53
7)	Bibliographie.....	55
8)	Annexes	59
8.1	Annexe 1 : Guide d’entretien	59
8.2	Annexe 2 : Grille d’analyse	64

1) INTRODUCTION

1.1 MOTIVATIONS PERSONNELLES

De tout temps, les femmes et les hommes ont voyagé, ont quitté leur pays pour s'installer autre part, laissant leurs familles derrière elles et eux, leurs traditions, une partie de leur vie. Les raisons de ces départs sont aussi nombreuses qu'il y a de personnes sur cette Terre, car chaque parcours de vie est unique. Cependant, au fil de l'histoire, il y a eu plusieurs vagues de migrations. Je pense notamment aux Juifs et aux Juives qui ont dû quitter l'Allemagne lors de Deuxième Guerre mondiale, ou encore les Européen-ne-s quittant leurs terres pour se rendre en Amérique, là où elles et ils pensaient trouver de meilleures conditions de vie.

Je n'ai pas eu beaucoup d'occasions de travailler avec la population migrante. Cependant, durant ma première formation pratique, j'ai rencontré des jeunes venant de divers pays et j'ai pu me rendre compte de certaines différences entre les cultures. J'ai également eu contact avec des personnes adultes apprenant le français. Ces rencontres m'ont questionnée sur l'intégration des personnes étrangères dans le pays d'accueil, ainsi que la place de la travailleuse sociale ou du travailleur social dans ce domaine.

1.2 LIENS AVEC LE TRAVAIL SOCIAL

Malgré mon expérience professionnelle limitée, j'ai pu me rendre compte que la personne migrante doit apprendre de nouvelles normes, une nouvelle langue, de nouvelles lois ainsi que trouver un travail. Il n'est pas forcément évident d'accomplir tout cela tout-e seul-e. Notre formation en travail social nous donne des outils pour pouvoir aider ces personnes à s'intégrer, mais nous ne sommes qu'un maillon : nous avons besoin de collaborer avec d'autres métiers.

Durant ma formation à la HES, j'ai appris l'importance des lieux de rencontre qui permettent aux personnes de se retrouver et d'échanger, notamment les cafés ou les places de jeux pour enfants. Pendant ma première formation pratique, mes collègues m'ont parlé d'un quartier regroupant des personnes issues de cultures diverses. Ce quartier n'a ni café, ni place de jeu. L'ambiance entre les habitant-e-s n'est pas des plus plaisantes et il y a beaucoup de problèmes de voisinage. Mes collègues se sont rendu-e-s sur les lieux dans l'objectif de sonder les personnes et de voir s'il était possible d'améliorer ces conditions. J'ai alors réalisé que notre responsabilité, en tant que travailleur ou travailleuse social-e, n'est pas uniquement de créer du lien au sein d'un quartier ou de soutenir les personnes dans leurs différentes démarches. Il s'agit aussi de permettre à tout un chacun de s'exprimer et de favoriser la cohabitation interculturelle.

Au moment de choisir un sujet pour mon travail de Bachelor, j'ai d'abord pensé à un thème qui tournerait autour des migrant-e-s et de leur intégration. Ayant moi-même comme projet de partir pour une certaine durée au Canada, je me suis imaginé les obstacles auxquels je

pourrais faire face : la culture, les mœurs, la langue, ou du moins certaines expressions typiquement canadiennes, etc. Les migrant-e-s sont également confronté-e-s à tous ces aspects, mais il en existe tant d'autres plus spécifiques à leur situation. En réfléchissant à tout cela, il m'est alors venu la question suivante : « comment une personne migrante peut-elle s'intégrer si, comme en Suisse, son permis de séjour peut changer d'un moment à l'autre, ayant pour conséquence qu'elle puisse être renvoyée chez elle du jour au lendemain ? ». En Suisse, il existe plusieurs catégories de migrant-e-s pouvant obtenir différents statuts et permis de séjour, conformément à la loi fédérale sur l'asile (LAsi) et la loi fédérale sur les étrangers et l'intégration (LEI) (Le Conseil fédéral, s.d.). Ces permis déterminent les droits et devoirs auxquels les étrangères et les étrangers ont accès. Les personnes demandant l'asile ont en premier le permis N, puis elles reçoivent, selon les situations, les permis B ou C lorsqu'elles ont obtenu l'asile. Si les personnes étrangères sont admises provisoirement, le permis F leur est octroyé. Tandis que si elles sont en danger dans leur pays, qu'elles doivent fuir et qu'elles viennent se réfugier en Suisse, elles bénéficient du permis S (Kurt, 2019). Cependant, dès qu'elles peuvent rentrer chez elles en toute sécurité, elles doivent le faire. Comment une personne peut-elle s'intégrer alors qu'elle ne sait pas si elle va rester en Suisse pendant 1 mois, 2 ans ou 50 ans ?

En pensant à tous ces aspects de la migration, j'ai aussi pris conscience que, pour ces personnes, il fallait réapprendre à vivre avec de nouveaux codes sociaux. Par exemple, alors que dans le pays d'origine il est malpoli de regarder une personne dans les yeux, du jour au lendemain, c'est l'inverse. Assimiler une autre culture tout en ne trahissant pas la sienne, voilà un challenge qui m'impressionne et que j'aimerais, en tant que travailleuse sociale, pouvoir soutenir.

Tous ces éléments m'ont beaucoup questionnée et m'ont permis de formuler ma question de départ et les objectifs visés dans ma recherche.

1.3 QUESTION DE DÉPART ET OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

Ma première formation pratique m'a permis de me rendre compte que les cultures se mélangent de plus en plus et que la cohabitation entre elles n'est pas toujours des plus optimales. Petit à petit, en laissant libre cours à mes questionnements et mes intérêts, j'ai retenu la question de départ suivante :

Quel est le rôle d'un travailleur social ou d'une travailleuse sociale dans la cohabitation et la multiculturalité ?

Cette thématique est large et appelle à une certaine quantité de pistes de recherches différentes. Afin de la cibler un peu plus, j'ai posé les deux objectifs prioritaires suivants :

- Déterminer les enjeux professionnels d'un travailleur social ou d'une travailleuse sociale en lien avec la cohabitation et la multiculturalité.
- Connaître les limites professionnelles d'un travailleur social ou d'une travailleuse sociale en lien avec la cohabitation et la multiculturalité.

« Cohabitation », « multiculturalité » sont des termes de plus en plus courants, cependant nous ne savons pas toujours ce qu'ils impliquent, comment les définir.

La cohabitation est définie par le dictionnaire Larousse comme étant « le fait de vivre ensemble ; coexistence » (Larousse, s.d.). Si les cultures sont amenées à cohabiter, elles sont aussi amenées à coexister. C'est-à-dire qu'une ne prend pas le dessus sur l'autre. Cela implique de laisser de la place à toutes les cultures présentes. Celles-ci peuvent parfois avoir des pratiques contradictoires et il peut y avoir des incompréhensions entre certains individus.

La définition donnée par le dictionnaire Larousse du multiculturalisme est : la « Coexistence de plusieurs cultures, souvent encouragée par une politique volontariste », ou encore un « Courant de pensée américain qui remet en cause l'hégémonie culturelle des couches blanches dirigeantes à l'égard des minorités (ethniques, culturelles, etc.) et plaide en faveur d'une pleine reconnaissance de ces dernières » (Larousse, s.d.). La première définition nous rappelle celle de la cohabitation : permettre à deux cultures de pouvoir exister et de vivre ensemble. La seconde, en revanche, apporte un tout nouvel aspect. Il s'agit de se battre pour que les minorités soient reconnues, légitimées. Et ce n'est pas toujours évident, certaines personnes ayant peur de l'inconnu-e, de ce qu'elles ne connaissent pas. Nous pouvons imaginer que ces réticences sont basées sur des préjugés et des stéréotypes, ou la peur de perdre une partie de son identité nationale ou régionale.

Tous ces éléments seront approfondis par la suite. En effet, la réponse à la question de départ et l'atteinte des objectifs posés exige le traitement de plusieurs concepts, notamment le multiculturalisme, la cohabitation, l'altérité, l'identité nationale/régionale et le travail social hors-murs. Il en est précisément question dans le cadre théorique qui suit.

2) CADRE THÉORIQUE

2.1 MULTICULTURALISME

Le multiculturalisme a pris une certaine ampleur à la fin de la Deuxième Guerre mondiale. Il y a eu beaucoup d'immigrant-e-s engendrant une plus grande diversité sociale dans laquelle les minorités ont dû se faire une place. En instaurant des droits communs à tous et à toutes, les sociétés essayent d'établir l'égalité. C'est la naissance des droits de l'homme (Mathieu, 2017).

Le terme « multiculturalisme » est généralement utilisé dans deux contextes bien distincts. En premier lieu, il peut désigner le fait que plusieurs cultures cohabitent dans un territoire défini. Il s'agit là de l'utilisation courante du mot. La deuxième signification fait référence à un concept politique qui veut que nous donnions des droits aux minorités, aux différentes cultures locales (Nowicki, 2010). Charles Taylor (1994), cité par Felix Mathieu, affirme qu'être égalitaire ne signifie pas appliquer le même traitement à tout le monde, mais reconnaître les différences, être équitables et s'assurer que personne ne subisse de discrimination liée à la différence ethnoculturelle (Mathieu, 2017).

Les autorités de la ville ont un fort impact sur le multiculturalisme. Elles peuvent certes l'encourager au niveau politique en l'insérant dans la loi, mais également la soutenir grâce aux infrastructures mises en place. François Boucher (2016), citant Kristin R. Good (2009), affirme que les gouvernements municipaux sont les principaux acteurs politiques du multiculturalisme. Ce sont eux en effet qui choisissent l'aménagement de leur municipalité, et cet aménagement peut favoriser ou non la rencontre entre les cultures et aider ainsi à l'intégration et à la cohabitation. Partout dans le monde nous sommes confronté-e-s au multiculturalisme et chaque pays y fait face à sa manière. Cependant, comme le multiculturalisme possède plusieurs définitions, cela ne facilite pas les discussions autour de cette thématique. Felix Mathieu a proposé une clarification du terme basée sur quatre niveaux conceptuels. Il affirme que nous avons la preuve que chaque communauté possède en son sein plusieurs cultures. Cette affirmation est pour lui le premier des quatre niveaux conceptuels du multiculturalisme. Il l'a appelé : « le fait social de la diversité ethnoculturelle » (Mathieu, 2017, p. 24).

Le deuxième niveau, intitulé « le multiculturalisme ou l'interculturalisme comme politique publique » défend l'idée que les autorités mettent en place des programmes publics pour gérer et aménager la diversité ethnoculturelle (Mathieu, 2017, p. 25). Le multiculturalisme est le pilier de l'intégration (Boucher, 2016). S'il est promu au niveau du pays, puis réadapté au contexte de la ville, il permet à tout un chacun d'exprimer son appartenance tout en favorisant le lien social.

Le troisième niveau du multiculturalisme juge l'importance que porte un pays à la diversité ethnoculturelle. Cette dernière doit faire intégralement partie du projet national. Mathieu a nommé ce niveau « le multiculturalisme ou l'interculturalisme comme imaginaire social » (Mathieu, 2017, p. 26).

« Le multiculturalisme ou l’interculturalité comme pluralisme » est le dernier niveau identifié par Felix Mathieu. Il nous questionne sur notre discours : comment argumentons-nous notre politique multiculturaliste ? Sur quelles bases nous appuyons-nous ?

Pour en revenir à notre thématique, nous pouvons voir que le multiculturalisme implique de la cohabitation entre les différentes cultures. Et s’il peut être soutenu par les autorités politiques, nous pouvons imaginer qu’il en est de même pour la cohabitation. En effet, si nous le favorisons, il est essentiel que les différentes cultures puissent vivre ensemble. C’est pour cette raison que nous pouvons poser l’hypothèse que les niveaux de Mathieu (2017) à propos du multiculturalisme pourraient aussi s’appliquer à la cohabitation culturelle.

Cependant, Boucher relève une peur susceptible d’être induite par le multiculturalisme. Nous pourrions penser qu’il mène « à l’effritement du lien social, de la solidarité et de la cohésion sociale » (Boucher, 2016, p. 64). Cette peur viendrait du fait que les « défenseurs du multiculturalisme » ne favorisent pas forcément les échanges entre les différentes cultures mais mettent en avant les différences entre celles-ci. En mettant l’accent sur ces différences, nous mettons de la distance entre les cultures.

Lorsque nous parlons de multiculturalisme, plusieurs cultures se rencontrent. Dans l’étude menée par Annick Germain (Germain, A., Leloup, X., Radice, M., 2014), il ressort qu’il n’est pas évident de parler de la différence et de la diversité sans paraître raciste. Nous utilisons alors des termes tels que « ethnie » et « multiculturel ». Ils nous permettent de différencier la majorité des minorités sans avoir à les nommer.

Que nous fassions partie d’une majorité ou d’une minorité, nous sommes à tout moment confronté-e-s à des pratiques et des coutumes que nous ne comprenons pas ou ne connaissons pas. En d’autres termes, nous faisons alors face à l’altérité.

2.2 ALTÉRITÉ

L’autre, la personne inconnue fait peur. Nous ne voulons pas aller vers elle. Nous ne la comprenons pas. Elle est définie par Nowicki comme étant celle « qui ne fait pas partie du groupe » (Nowicki, 2010, p. 51). Selon l’auteure, l’autre est vu comme une menace. Nous nous croyons supérieurs à elle ou à lui et, de ce fait, nous essayons de l’inférioriser. Une des manières d’y arriver est de véhiculer des préjugés sur les différentes populations. Les préjugés proviennent des stéréotypes.

Les stéréotypes se transmettent de génération en génération et traduisent une représentation générale. Par exemple, un stéréotype sur les Suisses-ses est qu’elles et qu’ils sont toujours à l’heure. Le stéréotype a un aspect neutre : ce n’est ni bien ni mal d’arriver à l’heure. Le préjugé, quant à lui, est plus négatif. Il fait appel à l’émotif, au cognitif. Par exemple, « tout ce que les femmes savent faire, c’est cuisiner et nettoyer ». Il y a un jugement derrière cet exemple. Dans ce cas, il est négatif, mais il peut aussi être positif.

Lorsque le préjugé conduit à une réaction comportementale négative, il s'agit d'une discrimination. Si nous pensons que les Arabes ne peuvent pas s'empêcher de voler, nous n'allons pas leur faire confiance et toujours contrôler si toutes nos affaires sont avec nous (Pitarelli, 2017).

Nowicki parle justement de trois composantes qui expliquent la différence entre stéréotype, préjugé et discrimination. La première est appelée « cognitive ». Elle fait appel à tout ce qui a trait aux idées, aux représentations. Il s'agit du stéréotype. La seconde rajoute un côté émotionnel à cette idée. Elle est nommée « affective » et fait référence au préjugé. La dernière composante, « comportementale », fait référence à la discrimination (Nowicki, 2010, p. 59).

Ce processus permet de nous rassurer, car ce que nous ne connaissons pas fait peur et nous avons tendance à l'exclure par réflexe. Pour Kymlicka (2007), cité par Boucher (2016), une intégration est réussie lorsque la personne migrante n'est plus considérée comme une menace. Pour tendre à cela, l'auteur pose une hypothèse : les interactions réduiraient les préjugés. Plus nous échangeons avec les personnes, plus nous apprenons à les connaître réellement en faisant abstraction des préjugés. Les interactions favorisent l'acceptation d'une autre société. Cependant, François Boucher (2016) émet une contre hypothèse : les conditions optimales pour ce genre de résultats peuvent être réunies uniquement dans un laboratoire. Il reprend aussi Robert Putnam (2007) qui affirme que les interactions peuvent aussi renforcer toute cette méfiance d'un groupe vis-à-vis d'un autre. Une autre alternative, selon Allport (1954) cité par Boucher (2016), est que les groupes se côtoient longtemps. Selon lui, pour qu'il n'y ait pas de préjugés entre les groupes, il est nécessaire qu'ils se fréquentent longtemps, qu'ils aient le même statut social, les mêmes buts et qu'ils bénéficient d'un soutien institutionnel. En d'autres mots, il faut dépasser un certain choc culturel et cette menace que nous ressentons face à une personne étrangère.

Margalit Cohen-Emerique (2006) écrit, dans « Travail social et immigration : interculturalité et pratiques professionnelles » que les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales hors-murs (TSHMS) sont également confronté-e-s à ce choc culturel, cette insécurité que provoque l'inconnu-e. Un des points centraux de cette insécurité est le rapport que chaque culture a avec le corps, que ce soit par les vêtements, les rituels ou encore la manière de se mouvoir. Lorsque nous sommes confrontés à un rapport au corps différent du nôtre, notre « intégrité corporelle » (Cohen-Emerique, 2006, p. 266) peut-être menacée, nous pouvons être troublé-e-s par la situation.

D'autres éléments peuvent venir perturber l'identité professionnelle. Par exemple, si des personnes parlent leur langue maternelle devant le travailleur ou la travailleuse social-e, celle-ci ou celui-ci pourrait ne pas comprendre ce qui se passe et pourrait avoir l'impression de perdre le contrôle sur la situation et qu'on ne lui dit pas tout. Cela peut conduire à un malaise, un blocage (Cohen-Emerique, 2006). Tous ces éléments, entre autres, provoquent chez les professionnel-le-s du travail social confronté-e-s à l'altérité un mécanisme de défense. Ce mécanisme va leur permettre de retrouver une certaine image d'elles-mêmes et d'eux-mêmes, ainsi que de leur valeur professionnelle. Mais en contrepartie, elles et ils vont se renfermer sur elles-mêmes et eux-mêmes et se fermer à la compréhension de l'autre, qui est pourtant la base de leur travail. Mais qui sont ces professionnel-le-s qui côtoient les immigré-e-s, les étrangers

et les étrangères ? Que font-elles et que font-ils ? Quels sont leurs rôles ? C'est ce que nous allons essayer de découvrir dans le prochain chapitre.

2.3 TRAVAIL SOCIAL HORS-MURS

Selon Christophe Boulé (2017), l'origine historique du travail social est la charité. Au départ, les sœurs s'occupaient des malades, des orphelinats et petit à petit, leur rôle a changé pour tendre de plus en plus vers le travail social comme nous le connaissons aujourd'hui. Tout au long de cette évolution, la profession a été influencée, selon Elizabeth Harper et Henri Dorvil (2013), par plusieurs théories d'autres disciplines et l'impact des problèmes sociaux. Ces auteur-e-s ajoutent même que ce sont les changements économiques qui influencent de manière significative le mode de vie des personnes, les problématiques sociales qui peuvent en découler et, *in fine*, les réponses sociopolitiques qui y sont apportées.

Depuis sa naissance, le rôle du travail social a grandement évolué. Henri Dorvil et Sarah Boucher-Guèvremont (2013) affirment que les TSHMS ont aujourd'hui l'objectif de résoudre au cas par cas l'équation qui se trouve à l'intersection de deux réalités de départ : « minimiser les conditions sociales indésirables et maximiser les conditions sociales idéales » (Dorvil, H. et Boucher-Guèvremont, S., 2013, p. 19).

Répondre à ce problème social est complexe et touche plusieurs disciplines, notamment la sociologie et les politiques sociales. La sociologie tente de comprendre le mécanisme général du problème social, alors que le travail social essaie d'y répondre au cas par cas. Chaque situation étant unique et plus ou moins complexe, il est nécessaire pour les professionnel-le-s de s'entourer des personnes adéquates car il est impossible de tout connaître. De par leurs parcours personnels, professionnels et leurs formations, les professionnel-le-s peuvent être des expert-e-s dans un domaine ou dans un autre. Les professionnel-le-s du travail social qui nous intéressent particulièrement ici sont les TSHMS.

Le travail social hors-murs (TSHM) prend de plus en plus d'ampleur, bien que peu de personnes connaissent réellement son rôle. Vincent Artison (2010) a écrit, dans la revue d'information sociale en ligne Reiso, que le TSHM « a pour objectif principal d'accroître l'émancipation et la qualité de vie des populations rencontrées dans la rue et/ou leur milieu de vie ». Pour arriver à leurs fins, les TSHMS rencontrent les populations des différents quartiers et essaient d'établir un lien avec elles. Une fois ce lien établi, les TSHMS deviennent des personnes de référence et peuvent ainsi participer à l'amélioration de la vie du quartier, de la ville, etc.

Les TSHMS sont en lien avec toutes les personnes de la région dont elles et ils dépendent. En effet, il se peut que les professionnel-le-s soient amené-e-s à collaborer avec les politiques, les enseignant-e-s, les architectes, etc., car tous ces corps de métier peuvent, à leur niveau, améliorer la qualité de vie des habitant-e-s (Artison, 2010). Castel (2008), cité par Edwin de Boevé et Jean Blairon (2017), dit qu'« une société de semblables est une société dans laquelle chacun dispose au moins de ressources et de droits suffisants pour être lié aux autres par des relations d'interdépendance et pour faire réellement partie du jeu social » (Edwin de Boevé,

Jean Blairon, pp. 70-71). L'auteur entend par là que, pour arriver à une société égalitaire, il est nécessaire que tout le monde puisse, grâce aux droits et aux ressources dont chacun-e dispose, participer à la vie sociale, se sentir utile et sache qui solliciter en cas de besoin. Les professionnel-le-s de l'action sociale ayant passablement de relations, elles et ils peuvent aisément mettre en lien les habitant-e-s, les politicien-ne-s, les artisan-e-s, etc. Du moins, cela fait partie des missions qui leur sont habituellement confiées.

Dans la citation d'Edwin de Boevé, il est dit que nous pouvons tous et toutes avoir au moins un minimum de droits. C'est également dans l'esprit du TSHM que de redonner du pouvoir d'agir¹ aux minorités, aux populations exclues. Le livre « Le travail social de rue, entre luttes, résistances et mobilisations », qu'il a écrit avec Jean Blairon (2017), traite principalement du TSHM en lien avec la précarité. Certains de leurs propos peuvent aussi s'appliquer aux personnes migrantes. Les auteurs affirment que si nous forçons les personnes à s'adapter à notre société, nous ne faisons que renforcer les difficultés qu'elles ont à assimiler notre culture. Il est nécessaire de se poser les bonnes questions et de réellement cerner tous les enjeux relatifs à la situation. Ce serait, entre autres, l'un des rôles des professionnel-le-s. En effet, les théories du travail social ne sont pas applicables au terrain sans les adapter au contexte. Les TSHMS ont précisément comme objectif de s'adapter à la réalité unique à laquelle elles et ils font face (Laurent Wicht, 2017).

Le référentiel du travail social hors-mur soutient que, dans cette réalité, plusieurs acteurs et actrices ont leur mot à dire. Tout d'abord, il y a l'institution pour laquelle les TSHMS travaillent et la population pour laquelle les professionnel-le-s ont été engagé-e-s. Le but étant notamment de « répondre à un besoin social repéré dans la collectivité et de le mettre à l'agenda politique par le biais des mécanismes institutionnels » (Laurent Wicht, p. 19) pour ainsi pouvoir avoir un impact au niveau politique. De plus, les TSHMS doivent satisfaire plusieurs demandes parfois contradictoires, ce qui les met dans des situations complexes. Pour pouvoir assumer ces situations, elles et ils se basent non seulement sur des concepts théoriques, mais aussi sur des documents propres au métier tels que la charte des TSHMS romand, le référentiel Métier, etc., ou sur des bases légales. En ce qui nous concerne, la question du rôle du TSHM dans la cohabitation sociale et la multiculturalité s'inscrit dans le cadre légal traitant de l'intégration. Nous nous y arrêterons un moment dans le prochain chapitre.

2.4 INTÉGRATION

Afin de cerner au mieux les enjeux politiques et juridiques d'un tel questionnement, il est essentiel de se pencher sur le fonctionnement national et cantonal de l'intégration. Il existe deux lois nationales qui sont particulièrement intéressantes concernant cette thématique : la « loi fédérale sur les étrangers et l'intégration (LEI) du 16 décembre 2005 » ainsi que la « loi fédérale sur l'asile (LAsi) du 26 juin 1998 » (Le Conseil fédéral, s.d.). La première des deux

¹ Le pouvoir d'agir fait référence au fait d'être apte à prendre des décisions de manière autonome et d'avoir un impact sur sa propre vie.

lois règlemente l'entrée et la sortie en Suisse des personnes étrangères, ainsi que leur séjour et le regroupement familial. Elle vise également à encourager leur intégration. La seconde loi traite du statut des réfugié-e-s, de l'octroi de l'asile ainsi que tout ce qui a trait à la protection des personnes en danger dans leur pays.

Plusieurs programmes, nationaux ou cantonaux, découlent de ces deux lois. Au niveau de la Confédération, nous trouvons l'Agenda de l'intégration. Selon le texte « l'Agenda de l'intégration en bref », le domaine de l'asile est structuré afin que « les personnes réfugiées et admises à titre provisoire (ci-après « R/AP ») » (Confédération suisse, 2018, p. 1) puissent s'intégrer plus facilement. Le but est de permettre à ces personnes de trouver du travail plus aisément et ainsi diminuer le nombre de prestataires de l'aide sociale.

L'Agenda de l'intégration comporte 5 objectifs. Les deux premiers sont d'ordre linguistique : les R/AP ont une connaissance de la langue qui leur permet de gérer leur quotidien et 80% des enfants des R/AP peuvent se faire comprendre à la maison en parlant dans la langue de la région avant d'entrer à l'école obligatoire. Les 3^{ème} et 4^{ème} objectifs touchent à la formation et au travail : dans la mesure du possible, les jeunes R/PA âgé-e-s de 16 à 25 ans suivent une formation post-obligatoire 5 ans après leur arrivée en Suisse et, idéalement, la moitié des R/PA est intégrée de manière durable dans le marché du travail 7 ans après avoir franchi les frontières suisses. Le dernier objectif est culturel et social. Il prévoit que les R/AP, après 7 ans de vie en Suisse, connaissent le mode de vie suisse et aient des liens avec la population locale.

Pour atteindre ces objectifs, l'ordonnance sur l'intégration (Conseil fédéral suisse, 2019) prévoit un processus d'intégration. Celui-ci veut que les R/AP soient accueillies convenablement, informées des attentes en matière d'intégration et qu'un service spécialisé et interdisciplinaire pour les aider à travers les démarches nécessaires leur soit fourni. Il est aussi question que les personnes ayant de fortes chances de rester en Suisse soient prises en charge le plus vite possible afin de les soutenir dans l'apprentissage d'une langue nationale et de les accompagner dans leur recherche d'emploi et de formation. Enfin, il est également mis en avant qu'il ne faut pas négliger les personnes ne pouvant pas, pour une raison ou une autre, avoir accès à ce programme essentiellement axé sur l'employabilité et la formation.

L'Agenda de l'intégration tend à prendre en charge les R/AP le plus tôt possible. Mais cela ne suffit pas toujours. Les Programmes d'Intégration Cantonaux sont là pour préciser toutes ces mesures et les mettre en œuvre au niveau des cantons. Nous allons nous appuyer sur le Programme d'Intégration Cantonal (PIC) 2 du Valais (Mahfoudh, A., Gay, M., Roh, M.-C., Rossier, J., Milici, O., 2017) pour préciser ces éléments.

Ce programme est la suite du PIC 1, qui était pensé de 2014 à 2017. Le PIC 2 est planifié de 2018 à 2021. Il est divisé en trois piliers traitant de plusieurs aspects de l'intégration. Pour chacun de ces aspects, plusieurs objectifs ont été posés.

Le 1^{er} pilier concerne tout ce qui est en lien avec l'information et a pour objectif de favoriser le dialogue et la connaissance autour de l'intégration. Il convient avant tout de s'assurer que les migrant-e-s aient accès à toutes les informations concernant leurs droits et les prestations mises à leur disposition. Il s'agit aussi de répondre aux besoins et aux demandes de ces personnes dans les écoles, au sein de la formation professionnelle et dans le domaine du

travail. Parallèlement, des actions de prévention contre les discriminations sont menées, notamment durant la semaine contre le racisme. Des cours de sensibilisation sont également donnés pour le personnel de l'Etat du Valais, mais il y a une volonté d'élargir cette sensibilisation à de nouveaux publics.

La coordination de tous ces éléments soutient l'intégration de personnes étrangères. Mais pour qu'une intégration soit efficace, il est nécessaire que les personnes arrivant dans notre pays aient les codes sociaux adéquats. Le 2^{ème} pilier du PIC prévoit des cours de langue permettant ainsi d'accéder au code linguistique, donnant ainsi l'opportunité non seulement de se former mais également de travailler. Cependant, suite au PIC 1, il a été observé que les personnes ayant un permis F² avaient des difficultés à se faire engager. Le PIC 2 désire travailler sur ce point et collaborer de manière plus étroite avec le Service de la population et des migrations (SPM) et le Service de l'industrie, du commerce et du travail (SICT).

Ce pilier est également sensible à la petite-enfance et veut former les professionnel-le-s travaillant dans ce domaine pour les familiariser avec le concept de l'intégration. L'objectif, en travaillant sur le préscolaire, est de faciliter l'intégration. Mais être en contact avec des personnes parlant plusieurs langues et ayant plusieurs cultures n'est pas toujours évident. Dans cette optique, le 3^{ème} pilier du PIC soutient l'interprétariat, notamment « le développement harmonieux de l'offre pour l'ensemble du canton » (Mahfoudh, A., Gay, M., Roh, M.-C., Rossier, J., Milici, O., 2017, p. 10).

Plus que l'interprétariat, ce pilier vise à promouvoir toutes les actions et les projets qui vont dans le sens du PIC 2 (lutter contre les préjugés, participer à la vie locale, etc.) en sollicitant la population de manière plus générale.

Promouvoir l'intégration sur le plan légal est un premier pas. Il est ensuite nécessaire de traduire ces lois sur le terrain et le PIC 2 fournit plusieurs pistes d'action pour parvenir à ses fins. Une piste d'action que nous allons développer en lien avec notre problématique est le soutien à la cohabitation culturelle, qui fera l'objet du chapitre suivant.

2.5 COHABITATION CULTURELLE

Après les différentes guerres du siècle passé, les pays ont commencé peu à peu à s'ouvrir les uns aux autres. Cette ouverture au monde a engendré un défi politique qui consiste à faire face à un certain retour aux identités ainsi qu'à l'apparition d'une nouvelle diversité culturelle. Plusieurs types de mondialisation ont eu lieu après ces guerres : la mondialisation politique, la mondialisation économique et la mondialisation culturelle. Suite à un phénomène de standardisation lors des deux premières mondialisations, la mondialisation culturelle vise à préserver les identités nationales et régionales. En effet, la tendance générale est de s'ouvrir aux autres pays du monde et parallèlement l'identité de chacun-e est aussi valorisée (Wolton, 2008).

² Voir p. 12

Selon Dominique Wolton (2008), pour traiter la diversité culturelle dans les Etats-nations de manière adéquate, il est nécessaire de répondre à deux conditions. La première consiste à réfléchir au concept d'identité culturelle collective pour le mettre en valeur et comparer la manière de l'appliquer dans les différents contextes nationaux. Selon l'auteur, il y a deux identités culturelles qu'il faut distinguer : « l'identité culturelle refuge » et « l'identité culturelle relationnelle ». La première fait référence à une identité culturelle qui donne espoir à toutes les personnes en marge du plan culturel, économique et social. Elles y trouvent refuge. La seconde identité se veut en relation avec le « cadre culturel et politique plus large, celui de l'Etat-nation et de la communauté internationale » (Wolton, 2008, p. 198).

La seconde condition consiste à une revalorisation politique de ce concept d'identité culturelle. En effet, nous sommes constamment confronté-e-s à d'autres cultures et il est compréhensible que la tendance soit de s'attacher à notre identité. Lorsque c'est le cas, il est nécessaire d'assurer, par le biais du cadre politique étatique, un système qui va « préserver la force et la légitimité d'autres valeurs » (Wolton, 2008, p. 198). Dans ce monde où la personne inconnue n'est qu'à un seul clic, si proche et pourtant si loin, des revendications d'expression identitaire naissent.

Pour pouvoir passer par-dessus ces expressions, il faut commencer par comprendre l'histoire et les cultures de chacun-e et les valoriser. C'est dans cette perspective que la diversité culturelle est inscrite à l'Unesco. « Elle est aussi un horizon politique visant à organiser la cohabitation des cultures, de telle sorte que les identités de chacun soient protégées et néanmoins ouvertes sur les autres » (Wolton, p. 201). Nous voyons ici un double enjeu : valoriser les identités de chacun-e tout en leur permettant de coexister. Nous retrouvons cet enjeu dans la cohabitation culturelle.

La cohabitation culturelle est définie par Joanna Nowicki comme étant ce qui « implique le respect des identités et intérêts pour les problèmes communicationnels » (Nowicki, p. 15). C'est un processus complexe qui implique de mettre ensemble plusieurs classes sociales et plusieurs cultures, le tout en valorisant chacune d'entre elles et en favorisant l'échange et le respect entre elles, ce qui n'est pas toujours évident. Lorsque plusieurs cultures cohabitent dans un territoire donné, il peut survenir certains désaccords, certaines incompréhensions, par exemple dans la manière d'éduquer les enfants (Germain, A., Leloup, X., Radice, M., 2014). Selon Dominique Wolton (2008), la cohabitation culturelle est un dispositif politique pacifique qui a comme principe de gérer les conflits basés sur l'identité, la culture ou la communication. Elle regorge de problématiques toutes aussi intéressantes les unes que les autres, cependant il n'est pas possible de toutes les traiter dans le cadre de ce travail.

Le cadre théorique que nous venons de poser a permis de clarifier les principaux concepts qui sont au cœur de notre questionnement. Il s'agit maintenant, dans le chapitre qui suit, d'en faire une synthèse et de les articuler de façon à préciser notre objet de recherche, notamment à travers la question et les hypothèses de recherche retenues.

3) PROBLÉMATIQUE

3.1 QUESTION DE RECHERCHE

Nous avons vu que le multiculturalisme a notamment pour but de donner des droits aux minorités. Il s'agit d'une politique qui nécessite l'implication des autorités, mais également de la population pour être réellement efficace. Cependant, lorsque nous avons affaire à des cultures que nous ne connaissons peu, nous pouvons être sujet-te-s à des préjugés qui influencent notre jugement, et pas nécessairement positivement. La peur, l'incompréhension et l'ignorance sont courantes face à la personne inconnue. Pour parer à cela, Allport (1954), cité par Boucher (2016), propose une piste d'action : en cohabitant avec ces personnes qui ne nous inspirent pas confiance de prime abord, nous apprenons à les connaître, nous comprenons leurs mœurs et leur culture, nous devenons plus tolérant-e-s et, petit à petit, nous les respecterons. Robert Putnam (2007), également cité par Boucher (2016), n'est pas de cet avis. Pour lui, la cohabitation peut aussi renforcer cette méfiance de base. En conclusion, l'interaction et la cohabitation entre deux groupes ne sont pas évidentes, ni innées et peuvent parfois mener à des tensions.

La ou le professionnel-le social-e a, entre autres, comme rôle d'améliorer la qualité de vie de la population pour laquelle elle ou il travaille. Pour y parvenir, il existe plusieurs moyens : créer des liens entre les habitant-e-s ou encore travailler avec des groupes de personnes étrangères afin que celles-ci puissent acquérir certains droits et certaines ressources et ainsi mieux s'intégrer, sans pour autant les forcer à assimiler la nouvelle culture, etc.

Nous avons également pu voir que la cohabitation interculturelle n'est pas aisée, et que les TSHMS possèdent des relations et des moyens pour aider les personnes à s'intégrer tout en ne rejetant pas leur culture. Partant de ces différents éléments théoriques, nous en arrivons donc à notre question de recherche :

Comment un travailleur social ou une travailleuse sociale hors-murs favorise-t-elle ou favorise-t-il la cohabitation interculturelle dans sa pratique professionnelle ?

La revue de la littérature qui précède dévoile également plusieurs hypothèses de réponse possibles à cette question. Nous en retenons deux ci-après pour les soumettre à la confrontation des données empiriques.

3.2 HYPOTHÈSES

Première hypothèse :

- **Les TSHMS favorisent la cohabitation interculturelle en offrant des espaces de rencontre qui permettent et encouragent des interactions entre des personnes issues de cultures différentes.**

En effet, il se peut que ces interactions nous permettent d'en apprendre plus sur les personnes avec lesquelles nous échangeons et de créer un lien avec elles. Nous avons vu que « le propre » des TSHMS est d'améliorer les conditions de vie des personnes en général. Comme le dit si bien Aristote : « l'homme est un animal social ». Il a besoin d'être en relation avec les autres autour de lui. Des mesures ont déjà été prises pour encourager cette prise de contact, notamment par le biais de l'agenda de l'intégration (2018) qui veut que les R/AP soient en relation avec des autochtones. Notre hypothèse suppose alors que les TSHMS ont également un rôle à jouer dans cette création de contact entre les individus.

Seconde hypothèse :

- **Les expériences partagées lors des interactions mises en place sont des occasions pour les TSHMS de diminuer les préjugés et de faciliter l'intégration de chacun-e.**

Selon Allport (2007), cité par Boucher (2016), il faut plus que des interactions pour qu'il n'y ait pas de préjugés. Il prétend que si l'on veut que deux groupes se respectent et cohabitent, il est nécessaire qu'ils soient égaux sur plusieurs niveaux. Cela fait aussi référence à la théorie de de Boévé (2017) qui affirme que pour se sentir inclu-e-s dans la société, nous devons nous sentir utiles. Les TSHMS, de par leur réseau, peuvent soutenir cette démarche de reconnaissance à plusieurs niveaux. De plus, nous pouvons trouver, dans le code déontologique du travail social (Avenirsocial, 2010), que tous êtres humains ont comme droit d'être inclus dans un environnement social et d'être reconnus par les autres. Le TSHM se réfère aussi à ce code déontologique et veut soutenir l'intégration de chacun-e. La seconde hypothèse prétend donc que, pour encourager l'intégration, les TSHMS réduisent les préjugés par le biais des interactions.

Pour vérifier ces hypothèses, nous avons mobilisé une méthodologie précise qui est décrite dans le chapitre suivant.

4) MÉTHODOLOGIE

4.1 TERRAIN

Etant en Valais pour les études et ayant comme objectif de travailler dans ce canton après l'obtention du Bachelor en travail social, c'est tout naturellement que la recherche s'est faite dans la partie romande de ce canton. Les deux régions qui ont fait l'objet de cette recherche comptent un grand nombre de nationalités différentes dans leur population. Nous pouvons donc supposer que les professionnel-le-s côtoient, d'une manière ou d'une autre, des personnes de cultures différentes et peuvent ainsi être concerné-e-s par la thématique présentée.

Les TSHMS interrogé-e-s travaillent tous et toutes dans des centres de loisirs et ont, dans la nomination de leur poste, un lien avec « le hors-murs » : animateur socioculturel hors-murs, travailleur et travailleuse sociale hors-murs et éducatrice hors-murs. Ces éléments seront approfondis dans le chapitre suivant.

4.2 PUBLIC CIBLE

Dans ce travail de recherche, c'est le point de vue des TSHMS qui va être relaté. En recueillant leur témoignage, nous avons eu un aperçu du rôle du TSHM dans la gestion de la multiculturalité et de la cohabitation culturelle, point de vue indispensable pour répondre à la problématique retenue.

Cependant, il n'a pas été facile de trouver des professionnel-le-s avec le titre spécifique de travailleur ou travailleuse social-e hors-murs. Les recherches ont donc dû être élargies à tout type de travailleurs et travailleuses sociales ayant une fonction dans l'axe du hors-murs : éducateur ou éducatrice social-e, animateur ou animatrice socioculturel-le. En mobilisant notre réseau et en consultant les sites internet des régions, nous avons ainsi pu obtenir des entretiens avec quatre professionnel-le-s.

Pour des questions d'équilibre de genre, un homme et une femme dans chacune des deux régions faisant l'objet du terrain d'enquête ont été interrogé-e-s. Les deux hommes (appelons-les Paul et Bastien³) ont un Bachelor en animation socioculturelle. Si Bastien a continué dans cette voie, Paul s'est plutôt orienté dans l'éducation. Le titre d'animateur ou d'éducateur impacte la pratique de deux professionnels. Si le premier est plutôt axé sur le groupe et le vivre ensemble, le second s'intéresse plus à l'individu. De plus, s'ils peuvent parfois utiliser les mêmes outils, l'objectif visé n'est pas le même. Ce sont deux pratiques différentes et pourtant complémentaires, comme nous pourrions le voir dans l'analyse.

³ Prénoms fictifs.

Les femmes (que nous nommerons Jeanne et Patricia⁴), quant à elles, ont obtenu un Bachelor en éducation sociale et continuent d'exercer dans ce domaine.

Jeanne et Paul occupent une fonction de travailleur et travailleuse social-e hors-murs, Bastien d'animateur socioculturel avec dans ses missions une partie hors-murs et Patricia a été engagée comme éducatrice. Tous et toutes ont entre 7 et 10 d'expérience en tant que travailleurs et travailleuses sociales. Patricia travaille depuis une année dans le domaine du hors-mur, tandis que Paul, Bastien et Jeanne le pratiquent depuis 6, 7 et 10 ans. Le tableau qui suit donne un aperçu général du profil des personnes interrogées.

Fig.1 : Synthèse de l'échantillon interrogé

Prénoms (Fictifs)	Lieu de travail (A ou B)	Fonction occupée	Formation	Années de pratique TS	Années de pratique TSHM	Population suivie
Jeanne	A	TSHM	Bachelor ES	10 ans	10 ans	12-25 ans
Paul	A	TSHM (éducateur)	Bachelor ASC en emploi	8,5 ans	6 ans	12-25 ans
Bastien	B	ASC	Bachelor ASC en emploi	7 ans	7 ans	12-25 ans
Patricia	B	Educatrice	Bachelor ES	7 ans	~ 1 an	0-25 ans

4.3 MÉTHODE ET OUTIL DE RÉCOLTE DES DONNÉES

Cette partie de la méthodologie s'appuie sur Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt et leur « Manuel de recherche en sciences sociales » (2006).

L'entretien semi-directif a été choisi comme outil de récolte de données. Le principe est de se laisser guider par les dires des interviewé-e-s et de rebondir lorsqu'il est nécessaire. Cependant, quelques questions sur lesquelles s'appuyer afin de ne pas perdre de vue les points essentiels à aborder ont été identifiées au préalable.

Avec un entretien semi-direct, il est nécessaire d'avoir un fil rouge, une base qui permet de comparer les réalités des professionnel-le-s tout en leur laissant la possibilité de faire ressortir les spécificités des méthodes de travail de chacun-e. Avec un tel outil, les entretiens et l'analyse s'inscrivent dans une démarche qualitative et non pas quantitative. Dès lors, il n'y a pas de visée de représentativité statistique mais bel et bien de compréhension approfondie des

⁴ Prénoms fictifs.

réalités vécues par les personnes interrogées et du sens qu'elles y mettent (Quivy, R. et Van Campenhoudt, L., 2006)

Pour préparer les interviews, un guide d'entretien a été créé⁵. Les deux hypothèses ont été développées en sous-thématiques plus précises. Pour chacun de ces sous-thèmes, une liste de questions ouvertes, semi-ouvertes et fermées a été établie. Après avoir fait cela, un préambule expliquant la démarche a été rajouté au guide, posant ainsi les conditions de l'interview. Il y a également dans ce guide un espace permettant de récolter des données plus générales concernant le contexte dans lequel les personnes travaillent (lieu de travail, formation, etc.) et qui ont notamment permis de construire la synthèse de l'échantillon présentée plus haut. Chaque entretien se termine avec la question de « la baguette magique », donnant ainsi la possibilité aux personnes interrogées de s'exprimer sur leur idéal en lien avec le travail social hors-murs et l'interculturalité.

Une fois ce guide d'entretien réalisé, un entretien test a été mené, ce qui a permis de réajuster l'outil et de s'assurer que les questions posées étaient cohérentes et compréhensibles. Après avoir rajouté une question en lien avec le réseau des professionnel-le-s, les entretiens ont finalement pu commencer.

4.4 PRÉCAUTIONS ÉTHIQUES

Dans un travail de recherche comme celui-ci, il est important de respecter un certain nombre de précautions éthiques. Elles permettent de déterminer quelles sont les limites à ne pas franchir et de garantir ainsi le bien-fondé de la démarche auprès des interviewé-e-s.

Afin que les professionnel-le-s puissent parler plus librement, les entretiens sont anonymes, confidentiels et le nom des régions dans lesquelles elles et ils travaillent n'est pas partagé. Cela leur permet d'expliquer réellement leur réalité de terrain.

Il est aussi important de ne pas déformer leurs discours. En insérant leurs témoignages dans ce travail de Bachelor, il est primordial de s'assurer que ce qui est écrit corresponde bien à ce qui a été dit, sans interprétations abusives.

Avant d'enregistrer les entretiens, l'accord des professionnel-le-s a été demandé, ce qui a permis de mieux se concentrer sur l'échange mené avec les personnes et moins sur la prise de notes. Il a été spécifié que ces enregistrements sont utilisés uniquement dans le cadre de la recherche, qu'ils ne sont transmis à personne et que toutes les données sont supprimées à la fin de cette recherche.

Afin d'obtenir des données qui se rapprochent le plus possible de la réalité professionnelle des TSHMS, il était important de rester le plus neutre possible durant les entretiens afin de ne pas influencer les réponses.

⁵ En annexe 1, p. 59.

5) ANALYSE

5.1 MÉTHODE D'ANALYSE

Après avoir mené tous les entretiens, une grille d'analyse⁶ a été établie. Les deux hypothèses, qui sont analysées séparément, sont reprises et développées en sous-thématiques plus précises qui constituent la base de cette grille. Cette dernière permet de retranscrire les entretiens en inscrivant les informations directement dans la bonne sous-thématique. Parallèlement à la retranscription, une recherche d'auteur-e-s pouvant appuyer ou contredire les propos des professionnel-le-s a été menée en vue de l'analyse des données. Plus concrètement, la présentation des résultats qui suit, issus de l'analyse, est articulée autour de trois niveaux d'informations distincts, soit :

- La compilation des données, résultant d'abord de l'analyse locale de chaque entretien et, ensuite, de la confrontation des résultats transversaux obtenus pour chaque catégorie identifiée. Cette manière de faire par comparaison progressive et systématique permet de rester au plus près du discours des personnes interrogées, tout en généralisant peu à peu les résultats.
- L'intégration d'extraits significatifs d'entretiens permettant d'illustrer régulièrement les résultats obtenus. Par souci de distinction et de visibilité, les extraits sont rédigés entre guillemets et en italique.
- La mobilisation d'apports théoriques, soit nouveaux soit repris du cadre théorique, en guise de mise en perspective des résultats. Celle-ci permet alors de donner un caractère davantage « généralisable » aux résultats obtenus.

Afin de structurer au mieux les résultats, le chapitre qui suit commence par traiter les questions plus générales introduisant chaque entretien. Ces questions permettent aux lecteurs et lectrices de cerner de manière un peu plus fine la réalité des professionnel-le-s et leur propre perception de leur travail. Puis, le chapitre est divisé selon les sous-thématiques identifiées lors de la retranscription des données. Ces sous-thématiques sont présentées au début de l'analyse de chaque hypothèse.

Le dernier point, traitant des éventuelles perspectives de changements évoquées par les professionnel-le-s interrogé-e-s, clôt ce chapitre. Après avoir analysé nos deux hypothèses selon les principes décrits ci-dessus, nous procéderons finalement à leur vérification et à l'identification des principaux éléments de réponse apportés à la question de recherche.

⁶ En annexe 2 p. 64

5.2 RÉSULTATS

5.2.1 QUESTIONS GÉNÉRALES

Afin de cerner au mieux la réalité des TSHMS, deux questions introductives leur ont été posées. La première leur demandait d'expliquer le TSHM à une personne ne connaissant pas cette profession. Les réponses des professionnel-le-s nous permettent de distinguer plusieurs aspects du TSHM. Tout d'abord, nous avons la rencontre avec l'autre, « l'aller vers », qui est évoquée par les quatre personnes, les amenant à créer un lien avec la population. Si toutes et tous en parlent, l'objectif visé n'est pas le même. Jeanne et Paul disent aider les jeunes de 12 à 25 ans qui en font la demande dans leurs différentes problématiques (réinsertion professionnelle, relations interpersonnelles, addictions, etc.), par le biais d'entretiens individuels. Bastien, lui, a comme objectif, en se mettant en relation avec les habitant-e-s des quartiers, de voir émerger des projets. Il met alors ses compétences au service de la population et cherche à mobiliser celles des personnes autour de lui, dans le but de les amener à développer un peu plus leur citoyenneté. La citoyenneté est décrite par Robert Castel comme étant la capacité de « pouvoir disposer d'un socle de ressources pour entrer dans un système d'échanges réciproques, pouvoir nouer des relations d'interdépendance et ne pas rester pris dans des rapports unilatéraux de sujétion » (Castel, 2008, p. 135). Par exemple, Bastien propose aux jeunes d'une institution de participer à des activités et de les mettre en lien avec d'autres personnes.

Un deuxième aspect du TSHM est le travail en réseau. Celui-ci est utile lorsque les compétences et les connaissances acquises ne suffisent pas pour résoudre une situation sans aide externe. Le ou la délégué-e à l'intégration est vu-e par tous et toutes les protagonistes comme faisant partie intégrante de ce réseau. La thématique du réseau faisant partie des catégories analysées dans la 2^{ème} hypothèse, nous y reviendrons avec davantage de précisions.

Patricia affirme que les TSHMS sont des « *faiseurs de liens* » entre leur réseau, les personnes et les politiques. Les professionnel-le-s du TSHM sont pour elle les porte-paroles de la population, ce qui nous amène au dernier aspect relevé par Jeanne et Patricia lors des entretiens : le lien avec les politiques et la commune. Jeanne souligne qu'elle a une place privilégiée au sein de sa commune, car elle est employée par celle-ci. Elle peut donc faire le lien entre les jeunes et les employé-e-s communaux et communales et remonter la réalité du terrain aux politiques afin que certaines mesures puissent être prises et/ou adaptées en cas de besoin.

La seconde question concernait les axes d'intervention, les objectifs et les principaux enjeux en lien avec la réalité professionnelle de chacun-e. Nous pouvons remarquer deux lignes directrices différentes. La première détermine les conditions et la visée derrière la prise de contact avec la population. Jeanne et Paul parlent de « *la présence sociale de rue* » et d'« *accompagnement individuel* ». Jeanne précise que son travail est basé sur le principe d'anonymat, d'absence de mandat⁷, de libre adhésion et de non-jugement. Ces axes lui permettent de rencontrer les jeunes en rupture, fragilisés et en perte de lien. L'objectif visé est

⁷ Ici le terme *mandat* fait référence au fait que les TSHMS n'acceptent pas de travailler pour une personne en particulier.

que ces jeunes se tournent vers elle afin qu'elle puisse leur proposer les clefs nécessaires pour les aider dans leur situation. Bastien met en place, entre autres, trois projets tout au long l'année. Le premier projet consiste à prendre contact avec les habitant-e-s des différents quartiers. Le deuxième lui permet d'identifier leurs besoins, leurs envies et leurs intérêts propres. Le projet final vise à répertorier les différentes informations récoltées dans les quartiers durant toute l'année (envies, besoins, infrastructures, etc.). Tout cela va aider Bastien à adapter ses actions pour qu'elles correspondent autant que possible à la volonté des habitant-e-s. Par exemple, dans certains quartiers, les jeunes n'ont pas forcément d'endroits dans lesquels se rassembler et sont livré-e-s à elles ou eux-mêmes, tandis que dans d'autres quartiers, il y a des parcs leur permettant de sortir et se retrouver. Selon Mathieu, Cerfaï et Torm (2002), un individu est susceptible d'adhérer et de s'investir dans une organisation qui veut engendrer des changements dans la société si la manière dont il perçoit le problème est en adéquation avec ladite organisation. En faisant une telle analyse, Bastien veut mettre toutes les chances de son côté pour que les habitant-e-s se sentent concerné-e-s par ce qui se passe dans leur quartier.

Patricia identifie une seconde ligne directrice qui touche la population au sens large et pas uniquement une partie. Il s'agit de la prévention et de la sensibilisation. Par cet axe d'intervention, Patricia vise à changer le regard des personnes entre elles et à prendre en considération ce qui se passe dans la région.

L'analyse qui suit des deux hypothèses retenues permet d'affiner et de compléter ces premiers résultats issus des questions introductives.

5.3 PREMIÈRE HYPOTHÈSE : DES ESPACES DE RENCONTRE AU SERVICE DE LA COHABITATION INTERCULTURELLE

La première hypothèse - les TSHMS favorisent la cohabitation interculturelle en offrant des espaces de rencontre qui permettent et encouragent des interactions entre des personnes issues de cultures différentes- est traitée à travers deux sous-thématiques : l'interculturalité, ainsi que le vivre ensemble et les interactions. Ces sous-thématiques sont analysées de manière distincte comme des catégories d'analyse spécifiques et complémentaires de cette première hypothèse.

5.3.1 INTERCULTURALITÉ

Comme nous l'avons vu précédemment, nous pouvons trouver dans les régions dans lesquelles travaillent Paul, Bastien, Patricia et Jeanne un nombre important de nationalités différentes. Cependant, tous et toutes ont commencé l'entretien en affirmant que cette question d'interculturalité n'était pas ou peu au premier plan de leurs préoccupations. Elle est davantage sous-jacente. Mais, au fur et à mesure des entretiens, des liens entre le TSHM et l'interculturalité ont émergé et nous avons pu mettre en lumière trois situations qui sont susceptibles de confronter les professionnel-le-s à cette thématique : les accompagnements

individuels, les contacts avec des groupes de jeunes de plusieurs cultures et la sensibilisation de la population à ce sujet.

La première situation peut survenir lorsqu'un-e jeune fait part d'une problématique d'ordre culturel pendant un accompagnement individuel. Paul explique qu'un jeune est venu le trouver car ses parents voulaient qu'il suive les coutumes de sa culture d'origine et se marie avec une fille « *du pays* », ce qu'il ne souhaitait pas forcément. Il y a là un conflit entre deux cultures et Paul accompagne le jeune dans ses démarches en respectant ses choix.

Cette question d'origines et de coutumes différentes interpelle aussi Jeanne. En allant au contact des jeunes, elle estime toucher à la question de l'interculturalité car elles et ils ne sont pas forcément de la même origine qu'elle. Pour elle, très schématiquement parlant, il y a deux groupes de jeunes : les Suisses-ses et les non-Suisses-ses. S'il doit y avoir des tensions, c'est souvent entre les membres de ces deux groupes. Elle ne voit pas, ou rarement, des groupes d'origine homogène et de culture identique. C'est peut-être un critère de formation du groupe, mais ce n'est pas le principal. Selon Hogue, Lévesque et Morin (1988), les personnes ont besoin de se sentir appartenir à un groupe et ce groupe doit pouvoir satisfaire les besoins de ses membres pour avoir une raison d'exister. Si ces besoins ne sont pas comblés, les personnes vont quitter le groupe. Anzieu (1984), cité par Hogue, Lévesque et Morin (1988), affirme qu'un groupe est uni lorsque ses individus poursuivent un but commun et qu'ils s'attachent à une même personne appelée la ou le chef-fe ou encore la ou le leader par d'autre auteur-e-s. En partant de ces éléments, nous pouvons en effet supposer que les jeunes de différentes cultures ont parfois les mêmes besoins et se réunissent pour les assouvir. Bastien confirme que généralement, les jeunes se mélangent et que la dynamique qu'il y a entre les membres d'un groupe est joviale et amicale. Il donne l'exemple hypothétique d'un-e Arabe qui se ferait accuser, à tort, d'avoir volé une balle du babyfoot et qui, avec humour, pourrait répondre : « *non, pas cette fois* » ! Pour Bastien, ces jeunes ont beaucoup d'autodérision.

Pour Patricia, les TSHMS peuvent travailler sur des thématiques plus générales qui englobent un plus grand nombre de personnes, par exemple la lutte contre la discrimination. Cependant cela fait appel à la responsabilité des professionnel-le-s, ainsi qu'à leur sensibilité par rapport à la thématique. Ce n'est pas forcément une demande de leur hiérarchie. Face à ces situations de discrimination ou de conflits, il existe plusieurs postures possibles. Celles qui sont principalement soulevées lors des entretiens visent le maintien de la relation et la mise en lien entre les personnes et/ou les groupes. Jeanne affirme qu'il peut y avoir des tensions entre certains groupes ou alors que des paroles viennent heurter ses propres valeurs. Dans ces situations, elle essaie de comprendre le point de vue de chacun-e, de se remettre en question et de pousser les personnes à réfléchir à leurs propres croyances.

« Et dans ce cas-là, moi mon rôle comme je le perçois en tout cas c'est d'amener l'autre à mettre un peu d'eau dans son vin. En disant : « mais ça c'est tes représentations, c'est tes croyances à toi, peut-être qu'il y a des exceptions ». C'est vraiment d'amener l'autre à réfléchir » (Jeanne).

En faisant cela, elle touche au système de croyances de son interlocuteur ou de son interlocutrice, et risque d'ébranler quelque peu ce système. De plus, c'est peut-être la seule

personne qui remet en cause ce système-là. Ce n'est pas évident, mais notre interlocutrice estime que cela fait partie de son rôle. Selon Marc Edmond (2016), l'entourage inculque des normes et des modèles à l'individu tout au long de son développement. Au départ, il est surtout question de la famille, mais petit à petit, d'autres groupes d'appartenance vont surgir : classe sociale, groupe d'âge, identité professionnelle, etc. Puis viendront s'ajouter des groupes de référence que la personne prend pour modèle ou qu'elle essaie d'intégrer. Autrement dit, un individu se construit en se basant sur les différents groupes auxquels il appartient. Les normes de référence et les croyances de chacun-e émergeant de ces groupes ne sont donc pas les mêmes.

Bastien parle lui de médiation dans l'exercice de certaines de ses activités. Il essaie de traduire les points de vue divergents et de mettre en lien les différents groupes. Selon Guillaume-Hofnung, la médiation est :

« (...) un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers – impartial, indépendant, neutre, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs⁸, - favorise par des entretiens confidentiels l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause » (Guillaume-Hofnung, 2012, p. 69).

La médiation est, par conséquent, utilisée pour prévenir ou régler un conflit. Elle réunit les parties concernées et une tierce personne n'ayant pas de parti pris et n'étant rattachée à aucune sorte d'institution. Dans la charte du TSHM, nous pouvons lire que :

« Le travail social « hors murs » se conçoit en dehors de tout cadre répressif, sécuritaire, normatif de contrôle social défini comme l'ensemble des sanctions positives ou négatives auxquelles la société recourt pour assurer la conformité des comportements aux modèles établis » (GREM plateforme "hors-murs", 2004, p. 4)

En se basant sur les propos ci-dessus, les TSHMS remplissent les conditions de la médiation posée par Guillaume-Hofnung. Cependant, certain-e-s d'entre eux et d'entre elles sont employé-e-s par la commune : c'est le cas de Jeanne par exemple. Nous pouvons supposer que cela peut parfois compromettre leur indépendance. Les professionnel-le-s ne sont donc pas des médiateurs ou des médiatrices au sens strict de l'auteur, mais cela ne les empêche pas de mobiliser des outils et des techniques de la médiation. Bastien donne l'exemple de jeunes de cultures différentes n'ayant pas les mêmes envies de projets : ils n'ont pas forcément les mêmes règles que les jeunes ayant grandi dans la région et des tensions peuvent alors se créer. Il utilise alors les outils de la médiation, la reformulation par exemple, qui veut que la médiatrice ou le médiateur paraphrase les dires des médiateurs afin d'être sûr que les deux parties se comprennent. L'objectif de ce processus est que tous et toutes puissent se comprendre et trouver une solution.

Si Bastien et Jeanne se rejoignent sur ce point, le rôle de Paul, selon lui, n'est pas d'encourager l'interculturalité au niveau des groupes, mais de manière plus individuelle en soutenant l'intégration de tous les jeunes dans la société. Il explique cela de deux façons. Premièrement,

⁸ Les médiateurs sont les parties opposées d'un conflit et prenant part à une médiation.

il doit suivre son mandat⁹ et, dans ce cadre, peu d'événements interculturels sont mis en place pour les jeunes - « *C'est vraiment mon mandat 12-25 ans, j'ai l'impression, qui me limite un peu* ». Deuxièmement, il affirme même que « *c'est plus les ASC¹⁰ qui ont un rôle à prendre* » dans le travail en lien avec l'interculturalité :

« *Moi quand je pense à l'interculturalité, je pense à opportunité. En tant qu'animateur socioculturel de formation, c'est cool encore, on peut en faire des projets, on peut en faire des trucs. Mais en tant qu'éducateur de rue, quand je pense interculturalité, je vais plutôt avoir tendance à penser « problématique ».* » (Paul).

Ces deux professions sont différentes mais complémentaires. La définition de l'éducation sociale de l'Association Internationale d'Educateurs Sociaux, reprise par la HETS de Fribourg dit que :

« Après une formation spécifique, les éducateurs spécialisés et éducatrices spécialisées (appelés aujourd'hui éducateurs sociaux et éducatrices sociales) favorisent, par la mise en œuvre de méthodes et de techniques pédagogiques et sociales, la prévention des inadaptations sociales et l'autonomie des personnes - jeunes ou adultes - en difficulté, handicapées, inadaptées ou en voie de l'être. Elles et ils partagent avec elles diverses situations spontanées ou suscitées de la vie quotidienne, soit au sein d'un établissement ou d'un service, soit dans le cadre naturel de vie, par une action continue et conjointe avec le milieu. » (HETS-FR, 2020).

Les éducateurs et les éducatrices sont présent-e-s dans le quotidien des personnes, alors que l'animation socioculturelle est plutôt basée, selon Moser (2004), sur deux axes : le premier vise les actions collectives et communautaires, tandis que le second tend à développer une utilisation astucieuse du temps. Là où l'une se focalise sur l'individu lui-même, l'autre tente de mobiliser les groupes. Si leurs méthodes sont peut-être les mêmes, l'objectif visé diffère. Par exemple, Paul affirme qu'il va « *rencontrer le collectif, les groupes, mais pour ensuite travailler avec l'individu* », alors que Bastien avance que faire un projet avec les enfants permet de réunir les gens.

Finalement, alors qu'au départ tous et toutes ne pensaient pas être directement concerné-e-s par l'interculturalité, l'analyse du discours des un-e-s et des autres montre bien que, même si ce n'est pas forcément leur première préoccupation, les TSHMS sont quotidiennement en contact avec elle. La manière dont elle est apprivoisée et « utilisée » dépend de la sensibilité des professionnel-le-s à ce sujet ainsi que de leur mandat. Certain-e-s la travaillent dans un cadre plus individuel avec un-e jeune spécifique et d'autres participent ou mettent en place des projets plus communautaires, collectifs.

⁹ Le terme *mandat*, dans ce contexte, fait référence au cahier des charges des TSHMS. Comme ces derniers et ces dernières utilisent volontiers ce mot pour faire référence à leur cahier des charges, nous adoptons leur vocabulaire.

¹⁰ Animateur(s) et/ou animatrice(s) socioculturel-le(-s).

Cela dit, l'interculturalité implique des coutumes et des pratiques propres à chaque culture et il n'est pas forcément évident de les faire toutes cohabiter. Quel rôle prennent alors les TSHMS dans ce vivre ensemble ?

5.3.2 VIVRE ENSEMBLE ET INTERACTION

Au moment de l'enquête de terrain, les chapitres du vivre ensemble et de l'interaction étaient séparés. Il est cependant difficile de parler de l'un sans parler de l'autre, c'est pour cette raison qu'ils sont traités conjointement dans l'analyse qui suit.

Le vivre ensemble est défini par le dictionnaire en ligne « Larousse » comme étant une « cohabitation harmonieuse entre individus ou entre communautés » (Larousse, s.d.). Or, comme nous avons pu nous en apercevoir, il n'est pas toujours évident de faire cohabiter des personnes de cultures différentes. Selon la charte du TSHM, un des objectifs des professionnel-le-s de ce domaine est « de promouvoir, de maintenir et de renforcer le lien social entre les individus » (GREA plateforme "hors-murs", 2004, p. 6). Cela implique que les TSHMS ont un rôle à jouer dans la problématique du vivre ensemble et il existe plusieurs pistes pour arriver à cela. Pour pouvoir mettre des personnes ensemble, comme nous l'avons vu en parlant de la constitution d'un groupe, il faut que ces personnes aient un but commun.

Les professionnel-le-s encouragent ce vivre ensemble au travers de différentes actions et interventions. Celles-ci sont parfois nécessaires. Par exemple, Jeanne a dû intervenir lors d'un conflit entre le voisinage d'un parc et des jeunes. Elle a été amenée à faire de la médiation, à faire voir le point de vue des un-e-s et des autres afin que tous et toutes puissent cohabiter ensemble. « *Ce qui favorise le vivre ensemble, c'est la rencontre et la communication* », nous dit-elle.

Bastien, quant à lui, utilise la musique et la nourriture comme prétexte pour réunir les personnes, car, selon lui, tout le monde aime manger et écouter de la musique. Pour lui, si un événement autour de ces deux thématiques est mis en place, les gens se déplacent.

La rencontre et la communication nous amènent à mieux connaître les personnes en face de nous, car c'est souvent l'étranger ou l'étrangère qui nous fait peur et nous donne un sentiment d'insécurité. La peur de l'autre est reconnue par les quatre TSHMS comme étant un frein à la rencontre et à la discussion, tout en maintenant un sentiment d'insécurité. Comme nous l'avons vu dans le cadre théorique, l'autre peut être vu comme une menace. Et selon Choudhury (2019), lorsque nous avons peur, nous avons plutôt tendance à agir plutôt qu'à réfléchir. C'est pour cette raison qu'il peut être avantageux de préparer les rencontres entre deux groupes de personnes. Jeanne affirme qu'il serait contreproductif de mettre en lien deux groupes restant sur leurs représentations, leurs frustrations. Elle a donc pris les « *doléances* » des un-e-s et des autres, en restant impartiale tout en reportant le point de vue du voisinage aux jeunes et inversement. Rick Hanson (2013) prétend que « contrairement à la croyance populaire, ce n'est pas par la pensée que nous cheminons dans la vie, mais par l'émotion » (Hanson, 2013, cité par Choudhury, 2019, p.34). Par conséquent, il est important de prendre

un peu de temps pour traiter toutes ces émotions avant de pouvoir mettre en lien les parties opposées.

Cette citation nous renvoie au chapitre sur l'altérité¹¹ où nous avons pu nous rendre compte que, face à l'inconnu-e, nous utilisons nos préjugés pour comprendre l'autre. Dans la deuxième hypothèse, nous traiterons de manière plus approfondie le rôle des TSHMS face aux préjugés. Cependant nous pouvons déjà dire à ce stade que, de manière générale, les professionnel-le-s tentent de casser les préjugés par l'interaction entre les personnes. Le fait d'établir un contact avec autrui nous donne l'opportunité d'accéder un peu à sa culture et elle ou lui à la nôtre. Comme l'affirme Paul, « *si tu n'as pas d'interactions, tu n'entres pas dans le monde de l'autre, tu restes un peu observateur (...)* » Les interactions et le vivre ensemble sont donc très liés, comme le confirme Jeanne :

« Je suis convaincue que pour vivre ensemble, c'est important de se connaître et que finalement il y a beaucoup de situations de conflit qui émergent ou qui prennent des ampleurs folles par ce qu'on n'ose pas dire à l'autre, parce qu'on ne le connaît pas, parce qu'on peut avoir peur de lui » (Jeanne).

Créer la rencontre est donc primordial pour favoriser le vivre ensemble. Certaines fois, les professionnel-le-s doivent provoquer ces rencontres, mais elles se font aussi d'elles-mêmes, notamment dans les lieux publics. Les espaces publics extérieurs sont définis par Perla Korosec-Serfaty « comme étant à la fois physiquement et socialement ouverts. Les places et les rues, les parcs et les boulevards sont, d'un point de vue légal, publics et certains d'entre eux sont célèbres précisément parce qu'ils sont fréquentés par jeunes et vieux, toutes catégories sociales confondues » (Korosec-Serfaty, 1988, p. 115). L'exemple de Jeanne concernant le conflit entre des jeunes et le voisinage d'un parc vient appuyer cette citation : les espaces publics sont des espaces de rencontres, qui, si nous poussons la réflexion plus loin, sont pensés par les autorités de la ville ou de la région. L'infrastructure des villes a donc une influence directe sur le vivre ensemble. Par ce biais-là, les autorités peuvent aussi encourager ou non l'interculturalité et les rencontres.

« Les villes sont les entités politiques qui aménagent l'espace physique réel à l'échelle locale et rendent possible, ou découragent, les contacts et les rencontres interculturelles » (Boucher, 2016, p. 63).

Les autorités des villes et des villages influencent donc les interactions et le travail des professionnel-le-s puisqu'elles et ils utilisent les espaces publics pour rencontrer et faire se rencontrer les personnes. Bastien et Paul proposent des activités telles que le football et la PlayStation afin d'attirer tout type de personnes. Bastien essaie aussi de « *les faire sortir de leur zone de confort. Dès qu'ils (les jeunes) ne sont plus dans leur zone de confort, ils sont obligés de se souder, de trouver des points communs, de faire tomber ces barrières qu'ils*

¹¹ Pages 16 à 18.

ont ». En proposant des activités qui conviennent au plus grand nombre, tous deux essaient de pousser les individus, plus spécialement les jeunes, à entrer en interaction.

L'interaction est le point central de cette première hypothèse et, de manière plus large, du TSHM lui-même. En reprenant ce qui a été dit dans le cadre théorique et en rajoutant les dires des professionnel-le-s, nous comprenons bien que les TSHMS sont constamment en contact avec d'autres personnes. Il existe plusieurs manières d'être en interaction avec autrui. Cela peut être lors d'entretiens individuels ou collectifs, grâce à la présence dans les quartiers ou encore par le biais de projets. Quelle que soit la méthode mobilisée, les quatre professionnel-le-s interrogé-e-s affirment que les TSHMS favorisent l'interculturalité par les moments d'échange et d'interaction mis en place¹². Par exemple, Paul nous parle de sa collègue qui a mis sur pied un projet lors duquel les jeunes devaient ramasser les déchets dans la région. Par ce projet, le vivre ensemble a été favorisé, avec des jeunes issus de plusieurs cultures différentes. Cependant, comme expliqué plus haut, l'interculturalité n'était pas le but de cette action.

« On va des fois rencontrer des gens, on va parler de ça (l'interculturalité), mais on ne va pas mettre des projets pour favoriser l'interculturalité, on va mettre des projets pour favoriser le vivre ensemble. Et dedans, peut-être qu'il y aura l'interculturalité qui aura sa place. Mais comme ce sera centré sur les jeunes, ce ne sera pas l'objectif premier » (Paul).

Pour résumer, les TSHMS sont constamment en interaction avec les personnes et une de leur mission est de favoriser le vivre ensemble. Pour parvenir à cela, elles et ils rassemblent les individus et les font interagir les uns avec les autres, par exemple à travers des projets spécifiques. Elles et ils peuvent aussi être amenés à régler des conflits entre différents groupes, en faisant valoir les points de vue divergents pour permettre que tous et toutes puissent cohabiter. Quel que soit le moyen employé pour favoriser le vivre ensemble, l'interaction en est la base. Elle permet aux individus d'apprendre à se connaître et ainsi de diminuer les préjugés de chacun-e. Dans le prochain chapitre, nous allons voir comment l'interaction que favorisent les TSHMS encourage, ou non, l'intégration des personnes.

5.4 SECONDE HYPOTHÈSE : LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES POUR LUTTER CONTRE LES PRÉJUGÉS ET SOUTENIR L'INTÉGRATION

La seconde hypothèse - les expériences partagées lors des interactions mises en place sont des occasions pour les TSHMS de diminuer les préjugés et de faciliter l'intégration de chacun-e - reprend les thématiques de la première hypothèse pour pousser la réflexion un peu plus loin. Elle est traitée en trois sous-thématiques, à savoir les préjugés, l'intégration, le rôle du ou de la professionnel-le dans l'intégration et la place du réseau.

¹² Question posée lors des entretiens.

5.4.1 PRÉJUGÉS

Lors de l'analyse de la première hypothèse, le terme « préjugé » est apparu plusieurs fois (p. 22 et 24). Nous avons vu que les préjugés nous permettent de mieux comprendre le monde, qu'ils nous ont été inculqués, mais cependant les TSHMS cherchent à les diminuer. Afin de mieux cerner les enjeux autour de cette thématique, nous allons commencer par rappeler la source de ces préjugés.

Nous avons vu dans le cadre théorique que les préjugés sont des jugements, positifs ou négatifs, que nous émettons à l'égard d'autrui. Des préjugés, nous en avons tous et toutes. Dès notre plus jeune âge, nous tentons d'appréhender le monde et, pour y parvenir, nous essayons de tout classer. Piaget (1997) mobilise les processus d'accommodation et d'assimilation pour décrire cette manière d'appréhender le monde. L'enfant, lorsqu'elle ou il rencontre un élément nouveau, va essayer de rattacher cet élément à ce qu'elle ou il connaît déjà. C'est ce qu'on appelle l'assimilation. L'accommodation consiste à différencier le nouvel élément de l'ancien. Ainsi, l'enfant va comprendre qu'un pissenlit et une pâquerette sont des fleurs, mais qu'elles sont différentes. Ces deux processus nous permettent de nous adapter à notre environnement. Cependant, « il n'y a pas d'adaptation si la réalité nouvelle a imposé des attitudes motrices ou mentales contraires à celles qui avaient été adoptées au contact d'autres données antérieures » (Piaget, 1997, p. 12). Cela implique que tout ce que nous voyons ou entendons étant enfant a un impact sur nos croyances futures. Certes, la famille a un rôle à jouer dans les représentations des enfants, mais il ne faut pas oublier tous les facteurs externes tels que les médias, les partis politiques ou encore les ami-e-s pour n'en citer que quelques-uns. Par conséquent, si notre entourage véhicule des préjugés à l'encontre de tel ou tel type de personnes, nous serons influencé-e-s par cela. Ainsi, il arrive que les professionnel-le-s sentent que dans le discours d'un-e jeune émettant un jugement, il y a une forte part d'influence de son entourage et de son environnement.

Les préjugés peuvent être plus ou moins fondés. Jeanne donne l'exemple hypothétique d'un-e jeune qui lui dirait qu'elle est très suisse car elle respecte bien les normes. C'est un préjugé, mais selon elle, si nous réfléchissons, les Suisses-ses ont tout de même tendance à vouloir « *bien faire* » et ne pas déroger au cadre posé. Nous avons tous et toutes des préjugés, les TSHMS ne sont pas des exceptions, et ces représentations peuvent être un frein à l'intégration. En effet, nous avons pu voir dans le cadre théorique que nous avons tendance à exclure ce que nous ne connaissons pas¹³. Comment les professionnel-le-s parviennent-elles et ils à les gérer afin que leurs propres représentations n'impactent pas outre mesure leur pratique ?

Les TSHMS sont avant tout des êtres humains avec leurs croyances, leurs aprioris, leurs qualités et leurs défauts. Paul, par exemple, explique qu'il est de plus en plus sensible à la question de l'écologie et voir un-e jeune jeter un déchet par terre le touche dans ses valeurs. Il affirme aussi que ce que les médias véhiculent peut influencer la destination de ses vacances. Ainsi, il pourrait choisir de partir plus loin, de payer plus cher son voyage car les médias vendent une image plus avantageuse de cet endroit. Les professionnel-le-s peuvent aussi être

¹³ Voir p.17

impacté-e-s par des influences externes et elles et ils doivent le prendre en compte lors de leurs interventions afin de rester la ou le plus professionnel-le possible.

Il arrive aussi que nous soyons l'objet de préjugés qui nous blessent ou qui nous concernent directement. Si c'est le cas, il peut être difficile de garder son calme et de ne pas entrer de manière trop abrupte dans la discussion. Pour parer à cela, les professionnel-le-s parlent de la nécessité de prendre du recul, de ne pas juger. Jeanne explique qu'il est important de comprendre et de prendre en considération ce qui se passe en nous. Ainsi, il est plus facile de dire à la personne en face de soi que ce qu'elle dit est un préjugé, mais pas forcément une vérité.

Les professionnel-le-s font ici référence à la posture professionnelle à adopter. Ardoino (1990), cité par Thierry Mulin (2013), explique que se professionnaliser, c'est essayer les exigences comportementales et techniques exigées par le métier. Dans le cas des TSHMS, si nous reprenons leur charte, nous pouvons lire qu'un des objectifs de la profession est de « prévenir les situations pouvant porter préjudice à l'intégrité physique et/ou psychique des individus » (2004, p. 6). Une manière de parvenir à cela est justement de prendre du recul sur la situation et essayer de comprendre ce qui se cache derrière ce préjugé. Ce principe s'applique pour tous et toutes, que ce soit les professionnel-le-s ou les personnes qu'elles et ils côtoient.

Il existe deux manières de prendre du recul. La première a comme base l'interaction avec les personnes. Les TSHMS vont essayer de questionner les représentations des un-e-s et des autres afin de comprendre quelle est la croyance sous-jacente. L'objectif est d'amener les jeunes, plus particulièrement, « à penser objectivement » (Paul). En plus de l'interaction avec les TSHMS, l'interaction avec les personnes faisant l'objet du préjugé peut aussi être un moyen d'aller à l'encontre des croyances inculquées. Paul parle, par exemple d'organiser une rencontre entre les jeunes et la police afin de montrer que les forces de l'ordre sont aussi là pour les soutenir et non uniquement pour les réprimander.

La seconde manière d'essayer de casser les préjugés est de passer par les projets. L'exemple de la semaine contre le racisme est passablement revenu lors des entretiens. C'est l'occasion d'aller à la rencontre de la population et de la questionner sur ses croyances et ses valeurs en lien avec la thématique de la semaine.

Les préjugés ont un impact sur notre vision du monde et si nous les laissons prendre le dessus, ils peuvent rendre l'intégration difficile. Par les actions et les discussions qu'elles et ils ont avec la population, les TSHMS tentent de soutenir sa réflexion et de déconstruire ces préjugés. Cependant, nous pouvons nous demander si ce qui est mis en place favorise réellement l'intégration.

5.4.2 INTÉGRATION

L'intégration est définie par le dictionnaire Larousse comme étant le fait « que quelqu'un, un groupe ne soit plus étranger à une collectivité » (Larousse, s.d.). Autrement dit, il suffirait de connaître une personne pour qu'elle soit intégrée. Nous allons voir dans ce chapitre que les professionnel-le-s ne se contentent pas de cette définition, que leur réflexion va plus loin.

Pour bien cerner ce qu'est l'intégration, il est nécessaire de la différencier des notions d'assimilation et d'inclusion. Jeanne explique qu'au départ, on parlait surtout d'assimilation. Le terme assimilation est utilisé pour désigner une minorité qui doit prendre les caractéristiques du lieu dans lequel elle s'installe (Larousse, s.d.). Berry (1989), cité par Perregaux, Ogay, Leanza et Dasen (2001), parle du phénomène d'acculturation, c'est-à-dire du processus d'adaptation des individus à une autre culture. L'auteur identifie quatre types d'adaptation : l'intégration, l'assimilation, la séparation/ségrégation et la marginalisation. Le premier sous-entend que les personnes ont su garder une partie de leur identité d'origine tout en participant à la vie active de la nouvelle société. Le deuxième implique un rejet de l'identité culturelle d'origine : seule importe la nouvelle culture. La séparation a lieu lorsque les personnes s'excluent elles-mêmes et refusent d'appartenir à une autre culture que la leur. La ségrégation, quant à elle, est le fruit d'un rejet des personnes étrangères par la culture dominante. Dans les deux cas, les individus se rattachent à leur culture d'origine. Berry parle de marginalisation lorsque les migrant-e-s refusent la nouvelle culture et rejettent l'ancienne. Dasen et ses collègues résument les propos de Berry à l'aide du tableau qui suit (p. 190):

Fig.2 : « Les quatre processus d'acculturation selon Berry »

	<i>Conserver identité culturelle ?</i>		
<i>Relations avec autres groupes ?</i>		<i>OUI</i>	<i>NON</i>
	<i>OUI</i>	INTEGRATION	ASSIMILATION
	<i>NON</i>	SEPARATION SEGREGATION	MARGINALISATION

Jeanne complète en affirmant que l'assimilation donne à la culture dominante tous les droits et ne laisse pas la place à d'autres cultures de s'exprimer. Elle donne l'exemple de la première vague de Portugais-e-s, d'Italien-ne-s et d'Espagnol-e-s venu-e-s s'installer en Suisse. A l'époque, on ne parlait pas d'intégration mais d'assimilation. Les personnes avaient le choix entre s'assimiler à la nouvelle culture ou vivre à part. Elles ont donc commencé à créer des communautés selon leurs origines.

Les termes séparation/ségrégation et marginalisation n'ont pas été utilisés lors des entretiens, contrairement aux deux autres. Nous pouvons cerner dans l'intégration une certaine tension : faut-il renier ses origines pour pouvoir appartenir à une autre culture ? Les quatre

professionnel-le-s sont unanimes : non, ce n'est en aucun cas une condition. Cependant, le fait de devoir abandonner ses origines est une peur que certaines personnes ont encore aujourd'hui, confie Jeanne.

« Il y a quand même cette identité forte et de ne pas oublier ses racines, de là où l'on est et je pense que pour beaucoup il y a quand même une difficulté à l'intégration parce que c'est comme si intégration voulait dire : « je renie ». Alors que pas forcément d'après moi » (Jeanne).

Le terme inclusion est amené par Bastien. Il explique que ce n'est pas uniquement à l'individu de faire des efforts pour entrer dans la nouvelle norme, mais que la norme peut aussi un peu aller à la rencontre de l'individu. Il y a un échange entre les deux. Il illustre cela en donnant l'exemple d'un trompettiste africain qui irait jouer dans la fanfare du village. S'il joue simplement son morceau de trompette, c'est de l'intégration car il est accepté, personne ne lui demande de renier ses origines, mais il doit tout de même rentrer dans la norme. Par contre, si la fanfare décide d'inclure un tam-tam africain dans son orchestre, nous pouvons alors parler d'inclusion, car le cadre s'est adapté au nouvel arrivant et celui-ci s'immisce dans la nouvelle culture. Marcel Jaeger parle de l'inclusion en disant qu'elle « implique qu'une personne peut rester avec ses difficultés tout en étant reconnue comme un élément à part entière du collectif » (2015, p. 51).

Il y a donc une différence entre les termes suivants : assimilation, intégration à proprement parlé et inclusion. Dans ce chapitre, nous mettons de côté l'assimilation car les professionnel-le-s ne sont pas en accord avec le processus qu'elle sous-entend. Par contre, nous ne ferons pas ici de différenciation entre les deux derniers termes car la nuance a été évoquée uniquement par Bastien. Nous pouvons simplement retenir que l'inclusion ajoute une dimension supplémentaire à l'intégration qui veut que la nouvelle culture s'adapte un peu à la culture de la personne.

Les personnes étrangères ne sont pas les seules à devoir être intégrées. Jeanne et Patricia relèvent que, par exemple, une personne en surpoids peut se sentir exclue, hors-norme. Les TSHMS ne sont pas uniquement sensibles à l'intégration des individus de cultures différentes, elles et ils accompagnent toutes les personnes rencontrant des obstacles à l'intégration. Nous pouvons relever, dans le discours des professionnel-le-s, deux manières de parer à ces obstacles : tout ce qui encourage à la relation avec les autres ainsi que tout ce qui est lié aux infrastructures mises en place. Dans la première, nous retrouvons l'école, le travail, l'absence de préjugés, l'apprentissage de la langue ou encore l'appartenance à des collectivités. Tous ces éléments favorisent l'intégration, chacun à leur niveau. Certains sont perçus comme étant plus importants que d'autres, c'est le cas de l'insertion professionnelle.

« L'insertion professionnelle, s'il n'y en a pas, ça peut être un frein à l'intégration par exemple. En trouvant des solutions à l'insertion professionnelle, tu agis indirectement sur l'intégration de la personne » (Jeanne).

Plusieurs des thématiques énumérées ci-dessus ont déjà été traitées dans les chapitres précédents. C'est le cas notamment des préjugés. La langue, l'appartenance à des collectivités et l'école nous poussent à interagir avec les autres, ce qui favorise le vivre ensemble. Patricia

nous dit que « *l'école est un grand facteur d'intégration qui laisse place à l'interculturalité parce qu'ils (les élèves) sont tous les jours ensemble, et puis ça permet déjà un petit peu de casser les préjugés* ».

Comme nous avons pu le voir, les interactions occupent une grande place dans l'intégration des personnes. Cependant, si elles peuvent la favoriser, elles peuvent aussi la compliquer. Patricia affirme que suivant ce qui est dit et les préjugés entretenus, il est possible de « *véhiculer une mauvaise intégration* ». Elle donne l'exemple fictif d'une personne suisse ayant passé une mauvaise journée et qui parlerait sèchement à une personne étrangère. Celle-ci pourrait conclure que les Suisses-ses sont malhonnêtes.

La seconde catégorie, l'infrastructure mise en place, fait référence à tout ce que le pays et la région mettent en œuvre pour que tout le monde puisse s'intégrer. Selon Jeanne, l'intégration va dans les deux sens. Il ne suffit pas de dire « *intègre-toi !* » : le pays d'accueil doit aussi être ouvert. Dans le cadre théorique, nous avons fait référence à l'Agenda de l'intégration Suisse (Confédération suisse, 2018). Ce dispositif est un exemple concret des moyens mobilisés par la Suisse et les cantons dans le cadre de la politique d'intégration. De plus, dans l'ordonnance sur l'intégration du Conseil fédéral (2019), nous pouvons lire qu'il est nécessaire que les personnes pouvant rester en Suisse puissent parler une langue nationale et qu'elles aient accès à un emploi et à une formation. Nous apercevons ici une similitude entre le vécu des professionnel-le-s et ce qui est dit dans la loi : tous deux voient la langue, le travail et la formation comme étant nécessaires à l'intégration.

Pour les deux travailleuses sociales hors-murs, une intégration est réussie lorsque la personne peut vivre avec sa culture dans un autre pays.

« *Moi je pense qu'une intégration réussie c'est de pouvoir se sentir bien avec sa culture dans un pays où sa culture n'est pas forcément la culture principale* » (Jeanne).

Bastien rajoute que la personne doit pouvoir vivre sa vie sans importuner les autres et inversement. Paul, lui, se réfère aux critères établis plus haut pour évaluer le degré d'intégration d'une personne. Pour lui, il existe des Suisses-ses moins bien intégré-e-s que certain-e-s étranger-ère-s. Il explique qu'il y a des Suisses-ses qui sont en rupture professionnelle, ou qui ont d'autres problèmes et qui ne se sont pas inclu-e-s dans la société. *A contrario*, il donne l'exemple d'une jeune étrangère qui est arrivée en Suisse, qui est allée à l'école, a appris le français et qui maintenant s'investit dans différents projets dans la région.

L'intégration ne touche pas uniquement les jeunes d'autres cultures. Elle peut toucher tout le monde. Cependant, les personnes ne diront pas aux TSHMS : « nous avons un problème d'intégration ». Jeanne affirme qu'elles vont plutôt solliciter son aide parce qu'elles ne trouvent pas de travail, qu'elles ont des difficultés à la maison, etc. Son rôle va être de les accompagner dans les situations énoncées.

Pour résumer, les TSHMS interrogé-e-s tendent à soutenir une intégration et non une assimilation des individus. Pour parvenir à cela, elles et ils essaient de parer à certains obstacles en diminuant les préjugés par l'appartenance à des groupes et en favorisant les interactions avec les autres. Nous avons vu que les professionnel-le-s ne sont pas les uniques

responsables de l'intégration des personnes. Les autorités fédérales, cantonales et communales sont les principales garantes de l'intégration des personnes ; les institutions, les dispositifs, les professionnel-le-s, etc. en dépendent. Nous avons ensuite appris quels étaient les critères d'une intégration réussie pour les quatre personnes interrogées. Mais que mettent-elles en place pour parvenir à de tels résultats ? Quel(s) rôle(s) ont-elles ? Quelles sont leurs limites et leurs ressources dans une telle mission ?

5.4.3 RÔLE(S) DU OU DE LA PROFESSIONNEL-LE DANS L'INTÉGRATION ET LA PLACE DU RÉSEAU

L'objectif principal énoncé par les professionnel-le-s, que nous pouvons retrouver dans la charte des TSHMS (GREA plateforme "hors-murs", p. 6), est d'amener les personnes à une certaine autonomie, et par-là, une certaine prise de conscience. Paul fait remarquer qu'autonomie n'est pas synonyme d'indépendance. Pour lui, il s'agit de pouvoir prendre du recul sur la situation, de peser le pour et le contre, de prendre connaissance de nos manquements. « *C'est vraiment que les gens puissent ouvrir les yeux et juger par eux-mêmes* » (Bastien). Elodie Alberola et Patrick Dubéchet (2012) confirment globalement cette conception de l'autonomie. Cependant, il faut faire une différence entre autonomie et autonomie sociale. La première « renvoie à la capacité de l'individu de faire des choix dans sa vie » (Alberola, E et, Dubéchet, P., 2012, p. 150). La seconde se réfère à la possibilité de gérer sa vie quotidienne, comme par exemple le logement, la santé, etc. Pour y parvenir, il est nécessaire d'acquérir la première autonomie. Nous pouvons alors nous demander quel type d'autonomie prône les TSHMS. Nous pouvons supposer qu'elles et ils essaient déjà d'atteindre la première. En effet, accompagner les jeunes vers un esprit critique peut les aider à prendre des décisions concernant leur vie. L'autonomie sociale renvoie à des domaines souvent gérés par les parents, elle est de l'ordre du « privé ».

Pour arriver à cette première autonomie, il existe plusieurs manières de faire. Il peut s'agir, comme l'avance Bastien, d'inciter les personnes à sortir de leur zone de confort, en participant à des projets ou en repoussant leurs limites. L'avantage d'être en présence de TSHMS, souligne Bastien, est que ces derniers ou dernières peuvent les guider, les soutenir. « *C'est de lui (leur) offrir un cadre sécurisé, de ne pas l'(les) abandonner* » (Bastien). En d'autres termes, de les accompagner dans leurs démarches.

Patricia parle d'une forme d'accompagnement assez concrète en mentionnant l'insertion professionnelle. Elle va chercher des places d'apprentissage avec les jeunes et les aider à casser les codes en montrant que, malgré leur nom d'origine étrangère, elles et ils sont quand même Suisses-ses. Jeanne explique que pour elle, l'accompagnement consiste à soutenir l'individu dans sa démarche d'aller d'un point A vers un point B.

« Fondamentalement, c'est de rencontrer l'autre là où il est, de comprendre la difficulté chez lui, trouver avec lui des solutions qui lui conviennent pour répondre à son problème et puis l'accompagner » (Jeanne).

Cependant, les professionnel-le-s n'ont pas forcément toutes les connaissances nécessaires pour soutenir les personnes le plus adéquatement possible. En sollicitant le réseau de la

personne en question et leur réseau professionnel, elles et ils ont à disposition des personnes ressources qui peuvent les aider dans certains domaines.

« Un jeune qui vient en Suisse qui a des questions sur les permis, sur comment ça se passe en Suisse, ben moi je vais le mettre en lien. Après pour ces questions-là j'aurai plus tendance à l'accompagner vers le délégué à l'intégration (...) » (Paul).

Pour comprendre ce qu'est le réseau, arrêtons-nous sur le texte « Approche à domicile et travail en réseau » de Martine Lamour et Marthe Barraco-De Pinto (2003). Ce texte mentionne le nombre de professionnel-le-s entourant les proches d'enfants, de bébés nécessitant des soins psychiatriques spécialisés :

« C'est ainsi que nous sommes amenés à partager avec d'autres professionnels la connaissance d'une famille dans son espace le plus intime, son domicile. (...) Ces mêmes professionnels, nous les rencontrons ainsi dans des réunions qui sont les temps forts du travail en réseau » (2003, pp. 117-118).

Pour résumer, un réseau est composé de plusieurs professionnel-le-s exerçant plusieurs métiers différents, travaillant ensemble pour un même objectif et ayant comme centre d'intérêt une personne ou un groupe de personnes. Le réseau et les personnes ressources sont très liés. Les personnes ressources sont définies par le dictionnaire Larousse comme étant des individus que nous sollicitons car elles ou ils sont expert-e-s dans un domaine en particulier (Larousse, s.d.). La nuance que nous pouvons voir entre le réseau et les personnes ressources est la suivante : nous nous appuyons sur les personnes ressources pour atteindre le but que nous nous étions fixé et celles-ci travaillent en réseau les unes avec les autres. Autrement dit, un réseau est composé de personnes ressources. Patricia confirme cette représentation en expliquant que, grâce au réseau des TSHMS, les jeunes ont davantage de personnes ressources.

Nous pouvons donc nous rendre compte que, pour les personnes interrogées, leur rôle principal auprès d'une personne n'est pas forcément l'intégration. Elles visent un autre objectif, l'autonomie, qui va découler ensuite sur l'intégration. Pour arriver à cette autonomie, les professionnel-le-s font appel, en cas de nécessité, à leur réseau, par exemple les associations régionales ou encore la ou le délégué-e à l'intégration, pour pouvoir accompagner au mieux les jeunes dans leurs problématiques et leurs envies.

5.5 ET SI VOUS AVIEZ UNE BAGUETTE MAGIQUE ?

Cette question a permis de terminer les entretiens en demandant aux professionnel-le-s qu'est-ce qu'elles ou ils aimeraient changer dans le TSHM en rapport avec l'interaction interculturelle.

Bastien affirme qu'il faudrait plus de personnes ressources. Il est sensible à cette thématique, mais il manque de TSHMS pour la prendre réellement en compte. Il explique qu'en 15 ans, la population de la région a augmenté d'environ 10'000 personnes pour seulement un demi-poste

de TS en plus pour la commune. Il ajoute que l'idéal serait d'avoir une personne qui s'occupe particulièrement de cet axe d'interculturalité : « *qu'il y ait un travailleur social hors-murs qui ait cette visée-là. Quand on réfléchit à un projet, qu'il dise : pourquoi on ne mettrait pas quelque chose à cet endroit-là (...)* » (Bastien).

Pour Paul, en revanche, ce n'est pas tant les personnes ressources qui manquent, mais un contact particulier entre son réseau et lui concernant cette problématique. Il manque parfois de communication et les outils des un-e-s qui pourraient être utiles aux autres ne sont pas forcément partagés. Il rajoute aussi que beaucoup de projets interculturels sont faits pour les adultes, mais qu'il en manque pour les jeunes : « *l'interculturalité, vraiment au niveau des jeunes, ciblée jeunes, soit plus présente et que nous ça nous donne des outils en fait pour nous y intégrer un peu plus* » (Paul). Il existe, par exemple, une journée inter-religions lors de laquelle les jeunes vont de stands en stands et échangent sur les religions. C'est ce type de projet que soutient Paul.

Patricia et Jeanne se rejoignent un peu plus dans leurs volontés. La première voudrait que le monde, tout particulièrement l'Europe, accepte qu'il n'y ait pas qu'une seule vision des situations : « *c'est de pouvoir dire aux gens qu'il n'y a pas qu'une seule vision qui est la bonne. (...) C'est l'idée de pouvoir arrêter d'avoir cette vision purement eurocentrée, de dire que ce qu'on fait c'est juste, etc.* » (Patricia). Selon elle, si les personnes arrivaient à se dire que nos cultures, notre manière de vivre, etc. ne sont pas mieux que les autres, il y aurait moins de préjugés. La seconde voudrait que nous ayons tous et toutes plus de tolérance, peu importe le problème (culture, nuisance sonore, etc.).

5.6 SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

En guise de conclusion de l'analyse, nous proposons ci-après une synthèse des résultats obtenus, permettant à la fois de procéder à la vérification des deux hypothèses traitées et d'en dégager les principaux éléments de réponse à la question de recherche.

5.6.1 PREMIÈRE HYPOTHÈSE

Les TSHMS favorisent la cohabitation interculturelle en offrant des espaces de rencontre qui permettent et encouragent des interactions entre des personnes issues de cultures différentes.

Notre 1^{ère} hypothèse a permis d'explorer deux dimensions principales : la question de l'interculturalité et du vivre ensemble d'un côté, celle des interactions de l'autre. Nous avons pu montrer qu'il y a beaucoup de liens entre ces dimensions, bien qu'elles n'aient pas toutes la même importance aux yeux des professionnel-le-s rencontré-e-s. Si la prise en compte, lors des interventions, des interactions et vivre ensemble semblent être d'une importance évidente pour tout le monde, l'interculturalité arrive en second plan. De plus, l'impact des TSHMS sur cette même interculturalité n'est pas forcément mesuré ni même visé systématiquement. Il arrive cependant qu'elles et ils y soient confronté-e-s, notamment lors de conflits entre plusieurs groupes ou lors de discussions portant sur les spécificités d'une ou plusieurs cultures.

Les TSHMS vont alors favoriser le dialogue entre les parties et tenter de trouver un terrain d'entente. En prenant ces éléments en compte, nous pouvons affirmer que les professionnel-le-s ont un rôle à jouer dans la cohabitation interculturelle, notamment en traduisant les avis des un-e-s et des autres et en soutenant les personnes dans la résolution de leurs problématiques respectives.

Cependant, pouvons-nous dire que les TSHMS « offrent des espaces de rencontre qui permettent et encouragent des interactions entre des personnes issues de cultures différentes », selon la formulation de notre première hypothèse ? Si nous prenons le cas de l'éducateur et des éducatrices hors-murs qui ont plus un rôle d'accompagnement individuel, ce n'est pas forcément le cas. Cependant, nous pouvons retrouver cet aspect de création d'espaces d'échanges dans la pratique de l'animateur hors-murs, régulièrement appelé à développer des projets avec les habitant-e-s. Paul l'a souvent dit lors de l'entretien : pour lui, ce rôle de rassemblement et de création de liens entre les groupes revient plutôt au domaine de l'animation socioculturelle.

Pour conclure, nous pouvons valider cette première hypothèse tout en gardant à l'esprit que le mandat et l'identité professionnelle de l'intervenant-e peuvent influencer la relation que les TSHMS ont avec l'interculturalité.

5.6.2 SECONDE HYPOTHÈSE

Les expériences partagées lors des interactions mises en place sont des occasions pour les TSHMS de diminuer les préjugés et de faciliter l'intégration de chacun-e.

Dans la première hypothèse, nous avons pu nous rendre compte de l'importance des interactions dans le milieu du TSHM et nous sommes arrivé-e-s à la conclusion qu'elles permettent effectivement de diminuer les préjugés. Ces mêmes préjugés rendent difficiles l'intégration. En effet, ils font partie intégrante de notre manière d'appréhender le monde. Certains nous ont été inculqués dès notre plus jeune âge, alors que d'autres sont le fruit de l'influence de nos fréquentations, des médias, etc.

Selon les professionnel-le-s interrogé-e-s, les interactions constituent un bon moyen de contrer ces représentations. Mais les préjugés ne sont pas le seul obstacle à l'intégration. Les infrastructures mises en place sont un autre élément pouvant interférer positivement ou négativement avec l'intégration des personnes. Il est nécessaire que la société participe au processus d'intégration et mette en place des dispositifs pour soutenir les individus concernés. La LAsi, l'Agenda de l'intégration et les PIC sont des exemples de dispositifs qui existent en Suisse.

L'intégration d'une personne est complexe et l'absence seule de préjugés ne suffit pas à affirmer qu'une personne est intégrée. Mais en partant du discours des TSHMS rencontré-e-s, nous pouvons estimer que cette absence peut faciliter le processus d'intégration. Car une fois que nous avons appris à connaître la personne en face de nous, il est plus aisé de l'accepter pour ce qu'elle est. Nous pouvons donc également valider cette seconde hypothèse.

5.6.3 QUESTION DE RECHERCHE

Partant de la synthèse des résultats qui précède, nous sommes maintenant en mesure de répondre à la question de recherche formulée en ces termes :

Comment un travailleur social ou une travailleuse sociale hors-murs favorise-t-elle ou favorise-t-il la cohabitation interculturelle dans sa pratique professionnelle ?

La question de l'interculturalité n'est pas forcément la première préoccupation des TSHMS. Cependant, nous avons relevé trois situations qui pouvaient les confronter à cette question : l'intégration des jeunes dans la société, la mise en lien, que ce soit entre certains groupes de jeunes ou les jeunes et les habitant-e-s des quartiers, et tous les aspects liés à la sensibilisation et à la prévention. Dans toutes ces situations, les TSHMS cherchent à favoriser l'échange et l'interaction. Cependant, les préjugés peuvent être un obstacle. Les professionnel-le-s tentent de les diminuer de trois manières différentes :

- En allant questionner les représentations de chacun-e à travers des discussions et des projets de sensibilisation (par exemple, Patricia identifie la prévention comme étant une ligne directrice de sa profession).
- En permettant aux personnes de se rencontrer, d'apprendre à se connaître, leur laissant ainsi juger par elles-mêmes si leurs représentations sont fondées (par exemple, Paul a fait se rencontrer la police et les jeunes afin de montrer à ces derniers et ces dernières que la police était aussi là pour les soutenir).
- En aidant deux groupes en conflit à expliquer leurs points de vue (par exemple, Jeanne a été amenée à faire de la médiation entre un groupe de jeunes et le voisinage d'un parc).

Pour synthétiser et répondre à la question de recherche, les TSHMS favorisent la cohabitation interculturelle en diminuant les préjugés réciproques entre individus. Pour ce faire, elles et ils vont aller à la rencontre de la population et questionner les représentations des habitant-e-s par des projets de sensibilisation. Elles et ils vont aussi encourager l'échange entre les personnes, ce qui va permettre à tous et toutes de se forger une opinion basée sur l'expérience de cet échange et non sur les préjugés. En cas de besoin, les TSHMS vont aider les parties en conflit à résoudre leurs différends. Tout cela va faciliter la cohabitation interculturelle.

6) CONCLUSIONS

6.1 BILAN

Les témoignages recueillis ont permis de répondre aux objectifs posés au départ de la recherche :

- Déterminer les enjeux professionnels d'un travailleur social ou d'une travailleuse sociale en lien avec la cohabitation et la multiculturalité ;
- Connaître les limites professionnelles d'un travailleur social ou d'une travailleuse sociale en lien avec la cohabitation et la multiculturalité.

Nous pouvons donner trois éléments de réponse concernant les enjeux d'un-e TSHM, tous étant, au final, liés les uns aux autres et ayant comme visée l'intégration des personnes.

Le premier enjeu est de permettre les interactions entre les personnes. Comme nous l'avons vu plus haut, les interactions peuvent confirmer ou diminuer les préjugés que les personnes ont les unes envers les autres, rendant l'intégration plus compliquée. Il est du ressort de la ou du professionnel-le de veiller à ce que l'échange se passe au mieux afin d'éviter des répercussions indésirées.

Les TSHMS doivent également respecter les décisions des personnes en face d'elles ou d'eux. Prenons Paul, par exemple, qui a suivi un jeune dont les parents voulaient qu'il marie une fille de leur pays d'origine. Paul aurait voulu entreprendre certaines démarches, mais le jeune avait exprimé un autre désir et Paul l'a respecté dans une perspective de développement de l'autonomie du jeune. L'autonomie, comme nous l'avons vu, fait référence à la capacité de pouvoir faire des choix qui concernent notre vie. Amener les personnes à l'autonomie implique donc parfois, en tant qu'intervenant-e, de ne pas suivre ses propres envies.

Ces deux enjeux ont comme finalité un enjeu plus global : l'intégration. L'intégration est un processus complexe, car elle demande de faire évoluer nos habitudes afin de pouvoir faire partie de la société dans laquelle nous habitons. Cependant, les interactions que nous avons peuvent nous inciter ou nous décourager à faire partie de cette société. Et si nous décidons de ne pas nous intégrer, les professionnel-le-s sont confronté-e-s, une fois de plus, à cet idéal d'autonomie qui nous invite à faire des choix par nous-mêmes.

Les principales limites identifiées sont liées au cadre de travail imposé aux TSHMS. L'exemple qui est revenu plusieurs fois est la question du mandat. Les quatre TSHMS ont un mandat qui leur demande de s'occuper principalement des jeunes, restreignant ainsi leur champ d'action.

Une autre limite est la dénomination de leur poste. Au fur et à mesure de l'analyse, nous avons pu nous rendre compte que la logique derrière les actions de Bastien, animateur socioculturel, et des autres TSHMS ayant plutôt une fonction d'éducateur et d'éducatrices hors-murs, n'est pas la même. Reprenons l'exemple de Paul qui affirme que, pour lui, l'interculturalité représenterait une opportunité s'il pensait comme un animateur socioculturel, mais qu'avec le mandat qu'on lui a donné, il la voyait plutôt comme une problématique.

La dernière limite est la part que prennent les autorités dans l'intégration des personnes. Les options et les priorités qu'elles défendent en termes de politiques d'intégration auront un impact important sur la marge de manœuvre des professionnel-le-s dans la mise en œuvre de leurs actions concrètes.

De manière plus générale, ce travail m'a permis de mieux cerner le lien entre le TSHM et la cohabitation interculturelle. En commençant cette recherche, je pensais que les professionnel-le-s étaient assez régulièrement confrontés à l'interculturalité et que cela les questionnait. Il s'est avéré que, même si l'interculturalité est présente dans leur travail, elle n'est pas au centre de leurs préoccupations, elle est sous-jacente. Je me rends également compte que les TSHMS ne favorisent pas spécifiquement la cohabitation interculturelle, mais la cohabitation de manière générale. Il peut y avoir deux personnes de même culture qui ont des différends et les professionnel-le-s vont également essayer de les amener à communiquer. Le travail des TSHMS ne se restreint pas aux problèmes entre les cultures. J'ai bien conscience qu'un travail de recherche comme celui-ci ne me permet pas d'étudier tous les aspects de ce métier, mais si je devais refaire ce travail, je laisserais peut-être de côté l'aspect culturel pour m'intéresser au rôle plus général des TSHMS en lien avec cohabitation.

6.2 LIMITES DE LA RECHERCHE

Cette recherche s'est basée sur les dires de quatre TSHMS du Valais romand. Cet échantillon ne rend pas exhaustives les conclusions tirées de leurs entretiens et n'englobe pas la réalité de tous et toutes les TSHMS. Il donne des pistes de réponse et de compréhension selon les points de vue de Patricia, Bastien, Paul et Jeanne.

Comme déjà expliqué dans le chapitre précédent, la question de l'interculturalité n'est pas une priorité dans le quotidien des professionnel-le-s et peut-être qu'il aurait été plus pertinent de poser certaines questions aux délégué-e-s à l'intégration des régions étudiées. Dans le même ordre d'idées, ce travail se focalise sur le point de vue d'un seul type d'acteurs, les TSHMS. Intégrer d'autres points de vue tout aussi concernés par la question – par exemple, les autorités politiques, les personnes directement concernées, les responsables d'institutions/associations, etc. – aurait permis d'avoir une compréhension plus générale et plus approfondie de la thématique. Cependant, la charge de travail que cela aurait impliquée aurait été beaucoup trop importante pour le temps imparti.

La dimension légale constitue une autre limite de cette recherche. En effet, seuls la LAsi, la LEI, l'Agenda de l'intégration et le PIC ont été abordés. Une analyse plus poussée aurait permis de mieux asseoir la recherche dans le contexte sociopolitique actuel et de mieux comprendre les enjeux politiques de l'intégration des personnes étrangères. Cela aurait également permis d'inclure plus tôt dans la recherche la présence des délégué-e-s à l'intégration.

Pour un travail comme celui-ci, il est important d'avoir une certaine rigueur, ce qui n'a pas toujours été le cas, notamment lors des retranscriptions. Ce n'est pas évident de déterminer ce qui est utile et ce qui l'est moins, de sentir quelles phrases pourraient devenir des extraits

significatifs, méritant d'être retranscrits mot à mot. Cependant, au fur et à mesure des entretiens, cela est devenu de plus en plus aisé.

En plus de la rigueur dans les entretiens, il est aussi important de respecter une certaine planification. En effet, l'énergie à fournir pour mener à bien un tel travail est assez conséquente et il est nécessaire de garder un certain rythme afin de ne pas perdre sa motivation ni oublier ses réflexions et ses idées. À n'en pas douter, la présente recherche a constitué un bon processus d'apprentissage dans cette perspective de rigueur et d'organisation.

6.3 PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

J'ai remarqué, lors de ma recherche, que le mandat limitait passablement les professionnel·les dans leurs actions touchant l'ensemble de la société. Tous et toutes ont un mandat plutôt axé sur la jeunesse et pas forcément sur l'ensemble de la population. Selon moi, pour promouvoir la cohabitation interculturelle à tous les niveaux, il est primordial que le mandat ne soit pas restrictif et englobe l'ensemble de la population. Wolton (2008) affirme qu'il serait nécessaire de définir un concept d'identité culturelle collective et de le valoriser politiquement. Par ce concept, il s'agit d'encourager les personnes à interagir entre elles et ne pas simplement assimiler la nouvelle culture. L'identité culturelle relationnelle devrait être en harmonie avec le « cadre culturel et politique plus large, celui de l'Etat-nation et de la communauté internationale » (Wolton, 2008, p. 198). Autrement dit, le but de cette identité est de valoriser chacune des cultures. Pour y parvenir, il est primordial que la politique intervienne et mette concrètement en œuvre ce concept d'identité culturelle collective. Car, comme nous l'avons déjà vu, les choix politiques faits par les autorités locales déterminent tout ce qui se passe dans une commune. Afin de proposer un concept d'identité culturelle collective adéquat, elles pourraient, par exemple, s'associer avec une organisation qui œuvre déjà dans ce but-là, par exemple Prohelvetia. Cette fondation a lancé une initiative « Société interculturelle 2017-2020 » dont les buts sont (Prohelvetia, s.d.):

- D'axer un débat de politique culturelle sur la pratique ;
- De favoriser l'inclusion des approches interculturelles dans les réflexions en lien avec la définition du personnel, de la programmation et du public ;
- De soutenir les projets pilotes et les instruments qui abordent « le thème de l'interculturalité dans la pratique culturelle ».

Dans le cadre de cette initiative, la fondation a, en 2019 et 2020, monté un projet appelé « tandem interculturel ». Le projet :

« s'adressait aux institutions et organisations culturelles suisses subventionnées qui souhaitent explorer le thème de l'interculturalité dans le cadre de leur structure d'entreprise et qui aimeraient bénéficier d'un conseil externe à cette fin » (Prohelvetia, s.d.).

Prohelvetia apporte un soutien financier aux projets qui insufflent un réel changement dans l'organisation des institutions et qui ont une vision à long terme. Ces institutions s'associent

avec un-e expert-e de leur choix qui les aide dans les différentes démarches. Nous pourrions imaginer un système semblable où les communes, les cantons, voir même la Confédération demandent conseil à un-e expert-e afin d'initier des changements favorisant l'interculturalité au sein même de leur organisation.

Un autre point que je vois pour encourager la cohabitation interculturelle est la mise sur pied de postes d'ASC hors-murs. Dans l'analyse des résultats, nous nous sommes aperçu-e-s que les animateurs et animatrices socioculturel-le-s et les éducateurs ou éducatrices de rue n'avaient pas la même manière de penser, les mêmes objectifs. L'exemple le plus parlant nous a été donné par Paul qui a affirmé qu'il ne percevait pas la multiculturalité de la même manière s'il réfléchissait en tant qu'animateur ou en tant qu'éducateur de rue. Tout comme le mandat, la fonction que nous occupons va influencer notre travail et j'ai retenu de cette recherche qu'il était plus du ressort de l'ASC de se focaliser sur le groupe et ainsi promouvoir une certaine cohabitation culturelle. Cela a été dit plusieurs fois, de manière explicite ou non, par les professionnel-le-s. Le projet « Anime ton quartier » du Centre de Loisirs et Culture de Martigny, illustre parfaitement le travail que fait un-e ASC pour promouvoir la cohabitation. Ce projet a pour but de créer ou consolider les liens entre les habitant-e-s d'un quartier. Il propose des activités, des jeux de sociétés, ou encore la possibilité de boire un café avec sa voisine ou son voisin. Il « offre un point de rencontre et favorise la citoyenneté, la solidarité, le respect et les échanges entre les habitant-e-s » (Centre de Loisirs et Culture de Martigny, s.d.).

En plus des deux perspectives professionnelles déjà énoncées, je pense que les TSHMS voulant renforcer la cohabitation interculturelle ont tout intérêt à être en contact avec la ou le délégué-e à l'intégration de la région. Selon le site du canton du Valais, « les délégués communaux et régionaux à l'intégration sont des points de contact pour les migrants, pour la population locale ainsi que pour les structures ordinaires locales et régionales » (Wallis, s.d.). Il existe donc déjà, dans certaines communes, une personne occupant un poste pouvant, grâce aux processus d'intégration mis en place, participer à la cohabitation interculturelle. De part et d'autre, les TSHMS et la ou le délégué-e à l'intégration ont des compétences et des ressources qui ne sont pas forcément les mêmes mais qui peuvent être complémentaires. L'un-e pourrait, par exemple, monter des projets pour l'ensemble des habitant-e-s d'un quartier et l'autre parler de ce projet aux personnes migrantes venant d'arriver dans le quartier et ne connaissant pas encore les événements de la région.

Un exemple concret de projet favorisant la cohabitation interculturelle des quartiers est la Caravane des Quartiers à Lausanne. L'objectif est de découvrir la richesse culturelle de la ville de Lausanne à travers ses quartiers. Dans une vidéo présentant ce projet, nous pouvons voir plusieurs animations montrant les pratiques culturelles de différents pays. Les associations et les habitant-e-s de ces quartiers sont impliqué-e-s dans la préparation de cet événement, ce qui permet vraiment de mettre en avant la diversité de chaque quartier (Association ala vista).

6.4 PERSPECTIVES DE RECHERCHE

Au terme de cette recherche, il en ressort plusieurs thématiques qui mériteraient d'être approfondies. Tout d'abord, la différence entre l'ASC et l'éducation sociale. Des ébauches de réponse sont déjà présentes dans ce travail, mais une autre recherche pourrait aider à cerner les subtilités de l'une et l'autre des deux professions. En effet, toutes les deux ont leurs propres visions des situations et n'agissent pas de la même manière : elles sont différentes mais complémentaires ! L'une se concentre plutôt sur l'individu, tandis que l'autre se focalise sur le groupe. La première accompagne les personnes dans les problématiques qu'elles rencontrent, la seconde les accompagne dans la mise en place de projets, etc. L'une des questions que nous pourrions alors approfondir permettant ainsi de poursuivre la réflexion entamée dans ce travail est la suivante : quelle est la vision du TSHM d'un animateur ou d'une animatrice socioculturel-le en comparaison avec celle d'un-e éducateur ou éducatrice hors-murs ?

Ensuite, il serait également intéressant de se pencher sur la collaboration entre les délégué-e-s à l'intégration et les TSHMS. Les professionnel-le-s ont affirmé que les délégué-e-s à l'intégration font partie intégrante de leur réseau, mais cette recherche ne nous permet pas de cerner réellement leur implication dans l'intégration des personnes. Nous savons qu'elles et ils travaillent en collaboration avec les TSHMS et sont engagé-e-s par la commune. Quel est leur rôle dans l'intégration des étrangers et des étrangères ? La présence ou l'absence d'un-e délégué-e à l'intégration impacte-t-elle la pratique des TSHMS ? Toutes ces questions pourraient être approfondies dans une autre recherche ayant, par exemple, pour titre : quel est l'apport d'une collaboration entre un-e délégué-e à l'intégration et les TSHMS, dans le domaine de l'intégration ?

Le traitement de ces quelques questions permettrait d'apporter d'autres éléments de compréhension de la thématique abordée ici et de la réalité du terrain des TSHMS.

7) BIBLIOGRAPHIE

- Alberola, E et, Dubéchet, P. (2012). La notion d'autonomie dans le travail social. (Erès, Éd.) *Vie sociale*, p. 145 à 156. Consulté le 30 avril 2020, sur <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2012-1-page-145.htm>
- Allport, G. (1954). *The Nature of Prejudice*. Don Mills: Addison Wesley.
- Anzieu, D. (1984). *Le groupe et l'inconscient : l'imaginaire groupal*. Paris.
- Ardoino, J. (1990). *Les postures ou impostures respectives du chercheur, de l'expert et du consultant, les nouvelles formes de la recherche en éducation*.
- Artison, V. (2010, Mars). Travail social hors murs: un métier de funambule. *Reiso : Revu d'information sociale*. Consulté le 13 septembre 2019, sur <https://www.reiso.org/articles/themes/pratiques/468-travail-social-hors-murs-un-metier-de-funambule>
- Association ala vista. (s.d.). Caravane des Quartiers- Les Bergières. Consulté le 21 juillet 2020, sur <https://www.youtube.com/watch?v=4DZ8U4PH11M>
- Avenirsocial. (2010). Code de déontologie du travail social.
- Berry, J. (1989). *Acculturation et adaptation psychologique*. Paris: L'Harmattan.
- Boucher, F. (2016). Le multiculturalisme dans la ville : aménagement de l'espace urbain et intégration sociale. (Erudit, Éd.) *Les ateliers de l'éthique*, 11(1).
- Boulé, C. (2017). Histoire et travail social, cours du module A4. *De la charité à l'aide sociale*. Haute Ecole de Travail Social, HES-SO//Valais: Non publié.
- Castel, R. (2008). La citoyenneté sociale menacée. *Cités*(35), p. 133 à 141. Consulté le 09 avril 2020, sur <https://www.cairn.info/revue-cites-2008-3-page-133.htm>
- Castel, R. (2008). *Qu'est-ce qu'être protégé ? La dimension socio-anthropologique de la protection sociale*.
- Centre de Loisirs et Culture de Martigny. (s.d.). *Anime ton quartier*. Consulté le 25 août 2020, sur Centre de Loisirs et culture de Martigny: <https://www.clcm.ch/anime-ton-quartier3>
- Choudhury, S. (2019). *Vivre la diversité pour en finir avec les clivage eux/nous*. (M. d'encrier, Éd., & Y. El-Ghadban, Trad.) Montréal.
- Cohen-Emerique, M. (2006). Menaces à l'identité des professionnels en situations interculturelles et leurs ressources. Dans E. J. Elisabeth Prieur, *Travail social et immigration, interculturelité et pratiques professionnelles* (p. 263 à 276). Paris: L'Harmattan.
- Confédération suisse. (2018, avril 25). L'Agenda Intégration en bref. Suisse.
- Conseil fédéral suisse. (2019, août 19). Ordonnance sur l'intégration des étrangers (OIE). Consulté le 28 novembre 2019
- De Freitas, M. E. et Dantas, M. (2012). L'étranger dans le groupe : pont et porte de l'interaction interculturelle. *Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales*. Récupéré sur <https://www.e-periodica.ch/digbib/view?pid=res-001:2012:70::599#405>

- Dorvil, H. et Boucher-Guèvremont, S. (2013). Problèmes sociaux , populations marginalisées et travail social. Dans E. H. Dorvil, *Le travail social : théories, méthodologies et pratiques* (p. 19 à 46). Presses de l'Université du Québec.
- Edwin de Boevé, Jean Blairon. (2017). *Le travail social de rue, entre luttes, résistances et mobilisations*. Paris: Harmattan.
- Gay, M., Monnat, A., Eggel, R. et Rossier, J. (2013, août). Programme d'intégration du canton du Valais- PIC Valais. *Encouragement spécifique à l'intégration: une tâche commune Confédération - cantons*. Département de la formation et de la sécurité, Canton du Valais.
- Germain, A., Leloup, X., Radice, M. (2014). *La cohabitation interethnique dans quatre quartiers de classe moyennes à Montréal: Deux petites leçons tirées des discours sur la diversité*. Montréal: Groupe de recherche diversité urbaine.
- Good, K. R. (2009). *Municipalities and Multiculturalism: The Politics of Immigration in Toronto and Vancouver*. (F. Boucher, Trad.) Toronto: University of Toronto.
- GREa plateforme "hors-murs". (2004). *Charte du Travail Social "Hors Murs"*. Consulté le Novembre 2019 à juin 2020, sur GREa : groupement romand d'études des addictions: <https://www.grea.ch/publications/charte-du-tshm>
- Guillaume-Hofnung, M. (2012). *La médiation* (éd. 5). Paris: PUF.
- Hanson, R. (2013). *Le cerveau de Bouddha: bonheur, amour et sagesse au temps des neurosciences*. Paris.
- Harper, E. et Dorvil, H. (2013). *Le travail social : théories, méthodologies et pratiques*. Les Presses de l'Université du Québec.
- HETS-FR. (2020, janvier 15). *Education sociale*. Consulté le 7 avril 2020, sur Haute école de travail social Fribourg: <https://www.hets-fr.ch/fr/formation-initiale/bachelor/education-sociale>
- Hogue, J.-P., Lévesque, D. et Morin E. (1988). Groupe, pouvoir et communication. (P. d. Québec, Éd.)
- Jaeger, M. (2015). L'inclusion : un changement de finalité pour le travail social ? *Vie sociale*(11), p. 43 à 54.
- Korosec-Serfaty, P. (1988). La sociabilité publique et ses territoires- Places et espaces publics urbains. *Arch.& Comport./ Arch. Behav.*, 4(2), pp. 111-132. Consulté le 15 avril 2020, sur <https://www.epfl.ch/labs/lasur/wp-content/uploads/2018/05/KOROSEC-SERFATY.pdf>
- Kurt, S. (2019). Asile, Intégration et Naturalisation: introduction aux droit des migrations, cours du module G8. Sierre: Haute Ecole de Travail Sociale, HES-SO//Valais: Non publié.
- Kymlicka, W. (2007). *Multicultural Odysseys*.
- Lamour, M. et Barraco de Pinto, M. (2003). Approche à domicile et travail en réseau dans le traitement des nourrissons à haut risque psychosocial et de leurs familles. (Erès, Éd.) *Spirale*, p. 117 à 132. Consulté le 30 avril 2020, sur <https://www.cairn.info/revue-spirale-2003-1-page-117.htm>
- Larousse. (s.d.). *Dictionnaire de français*. Consulté le Novembre 2019 à juin 2020, sur Larousse: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais-monolingue>
- Laurent Wicht. (2017). « Référentiel » du travail social hors murs. Genève: Stalkine.
- Le Conseil fédéral. (s.d.). *Loi fédérale sur les étrangers et l'intégration et Loi sur l'asile*. Consulté le 17 juin 2020, sur Confédération suisse: <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil.html>

- Lefebvre, G. (2015). *Altérité et travail social*. Paris: L'Harmattan.
- Luisier, F. (2011). CommunicaSion . *30'000 habitants*. Sion. Récupéré sur https://www.sion.ch/_docn/1400696/20111026_30000-habitants.pdf
- Mahfoudh, A., Gay, M., Roh, M.-C., Rossier, J., Milici, O. (2017, août). Programme d'intégration du canton du Valais- PIC 2 Valais. *Encouragement spécifique de l'intégration : une tâche commune Confédération - cantons*. Département de la sécurité, des institutions et du sport.
- Marc, E. (2016). La construction identitaire de l'individu. Dans C. Halpern, *Identité(s)* (p. 28 à 35). Editions Sciences Humaines.
- Mathieu, F. (2017). *Les défis du pluralisme à l'ère des sociétés complexes*. Presses de l'Université du Québec.
- Mathieu, L., Cefai D., et Trom D. (dir.). (2002). Les formes de l'action collective. Mobilisations dans des arènes publiques. *Revue française de sociologie*, p. 787 à 790. Récupéré sur https://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_2002_num_43_4_5549
- Monthey. (s.d.). *Monthey en chiffre*. Consulté le 24 mars 2020, sur Monthey: <https://www.monthey.ch/N2498/monthey-en-chiffres.html>
- Moser, H., Müller, E., Wettstein, H. et Willener, A. (2004). *L'animation socioculturelle*. Genève: Edition ies. Récupéré sur <https://books.openedition.org/ies/1491>
- Mulin, T. (2013). Posture professionnelle. *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation, Hors collection*, p. 213 à 216. Consulté le 30 avril 2020, sur <https://www.cairn.info/dictionnaire-des-concepts-de-la-professionnalisati--9782804188429-page-213.htm>
- Nowicki, J. (2010). *La cohabitation culturelle*. CNRS édition.
- Perregaux, C., Ogay, T., Leanza, Y. et Dasen, P. (dir.). (2001). *Intégrations et migrations. Regards pluridisciplinaires*. L'Harmattan.
- Piaget, J. (1997). La naissance de l'intelligence chez l'enfant: Avant propos et Introduction. Dans D. e. Niestlé, *La naissance de l'intelligence chez l'enfant* (éd. 9ème , p. 5 à 24). Récupéré sur http://www.fondationjeanpiaget.ch/fjp/site/textes/VE/JP36_Ndl_avpropos_intro.pdf
- Pitarelli, E. (2017). Travailleurs sociaux et des travailleuses sociales hors-murs, cours du module A2. Sierre: Haute Ecole de Travail Sociale, HES-SO//Valais: Non publié.
- Prohelvetia. (s.d.). *Société interculturelle*. Consulté le 22 août 2020, sur Prohelvetia: <https://prohelvetia.ch/fr/initiative/societe-interculturelle/>
- Putnam, R. (2007). *E Pluribus Unum: Diversity and Community in the Twenty-first Century The 2006 Johan Skytte Prize Lecture* (Vol. 30). Scandinavian Political Studies.
- Quivy, R. et Van Campenhoudt, L. (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris: Dunod.
- Taylor, C. (1994). *Multiculturalisme. Différence et démocratie*. Paris: Flammarion.
- Wallis, C. d. (s.d.). *Délégué.e.s communaux et régionaux à l'intégration*. Consulté le 1er juin 2020, sur Canton du Valais/ Kanton Wallis: <https://www.vs.ch/web/spm/delegate-a-l-integration>
- Wolton, D. (2008). Conclusion générale : de la diversité à la cohabitation culturelle. *Hermès, La Revue*, 195 à 204. Récupéré sur <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2008-2-page-195.htm>

8) ANNEXES

8.1 ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN

Entretiens semi-directifs

Dans le cadre de mon travail de Bachelor en animation socioculturelle à la HETS de Sierre, je m'intéresse au lien entre travail social hors-murs et l'interculturalité : quel rôle, quelle place, quels apports, etc. Je souhaite questionner individuellement des professionnels sur leur pratique professionnelle afin de cerner au mieux la réalité du Valais sur cette thématique. Afin de favoriser l'échange durant ces entretiens, je souhaite, avec leur accord, les enregistrer. Ces interviews seront traitées de manière confidentielle et anonymisées, et toutes les informations recueillies seront détruites à la fin de la recherche. De plus, il s'agit d'une démarche descriptive et compréhensive et non pas évaluative ; aucun jugement de valeur ne sera donc émis. Bien entendu, la participation est totalement libre.

Avez-vous des questions ?

Nom, prénom de l'interviewé-e :

Lieu de travail :

Fonction :

Formation :

Années d'expérience :

Lieu :

Date :

Déroulement de l'entretien

- ❖ Début de l'entretien : Situation générale
- ❖ Suite de l'entretien : Hypothèses de recherche
- ❖ Conclusion : Question de la baguette magique et complément
- ❖ Remerciements

Contexte

- 1) Si vous deviez présenter votre travail à quelqu'un qui n'y connaît rien au TSHM, que diriez-vous ?
- 2) Dans le cadre de ce travail, quels sont les principaux axes d'intervention, les principaux objectifs poursuivis ?
- 3) Avez-vous un ou deux exemples pour illustrer votre activité, notamment ses principaux axes et objectifs ?

Hypothèse 1 : Les TSHM favorisent, à travers leur travail, l'interaction entre les personnes issues de cultures différentes

Question 1	Quelle place prend l'interculturalité dans votre travail en tant que TSHM ?	
	Si on vous demandait de parler d'interculturalité dans le quartier ou la ville dans laquelle vous travaillez, que diriez-vous ?	
	Quels sont les principaux défis à relever dans un travail en lien avec l'interculturalité ?	
	Auriez-vous un exemple de situation concrète dans laquelle vous êtes en contact avec de l'interculturalité ?	
Question 2	Dans ce domaine, en quoi consiste concrètement votre travail ?	
	Quelles actions concrètes mettez- vous en place dans ce cadre ?	
	Plus globalement, selon vous, qu'est-ce qui favorise le vivre ensemble ?	
	Comment, dans votre pratique professionnelle, soutenez-vous l'interculturalité et le vivre ensemble ?	
Question 3	Dans ce cadre, selon vous, dans quelle mesure les interactions, le partage d'expériences favorisent-ils cette interculturalité ?	
	Quels sont les enjeux d'une interaction interculturelle ?	
	Comment permettez-vous ces interactions ?	
	Comment les mettez-vous en place, avec quels moyens ? Avez-vous des exemples précis ?	
Question 4	Finalement, diriez-vous que le TSHM peut favoriser l'interculturalité par les moments d'interactions, de relation mis en place ?	

Hypothèse 2 : Les TSHM utilisent les interactions afin de diminuer les préjugés et de favoriser l'intégration

Question 1	En quoi, concrètement, les interactions favorisent-elles l'interculturalité ?	
	Quels sont les objectifs visés ?	
	Quels sont les bienfaits des interactions sur la promotion de l'interculturalité ?	
	Comment prenez-vous en compte les préjugés des un-e-s et des autres dans votre travail, plus particulièrement durant ces moments partagés ?	
	Avez-vous un exemple ou deux pour illustrer cela ?	
Question 2	Dans quelle mesure, selon vous, ce travail permet-il de renforcer l'intégration sociale des différentes cultures ?	
	Quels liens « tangibles » voyez-vous entre relations, préjugés et intégration sociale ?	
	Comment définiriez-vous une intégration réussie ? Avez-vous 1-2 exemples ?	
Question 3	Plus globalement, quel est votre rôle dans l'intégration d'une personne ?	
	Par quel(s) moyen(s) encouragez-vous l'intégration ?	
	Quelle est la place du travail en réseau dans l'intégration d'une personne ?	
	Quels sont les principaux partenaires du réseau en question ? Quel type de collaborations mettez-vous en place avec ces partenaires ?	
	En quoi les interactions peuvent-elles favoriser ou empêcher cette intégration ?	
Question 4	En prenant en compte ce que vous m'avez dit, pensez-vous que les interactions :	

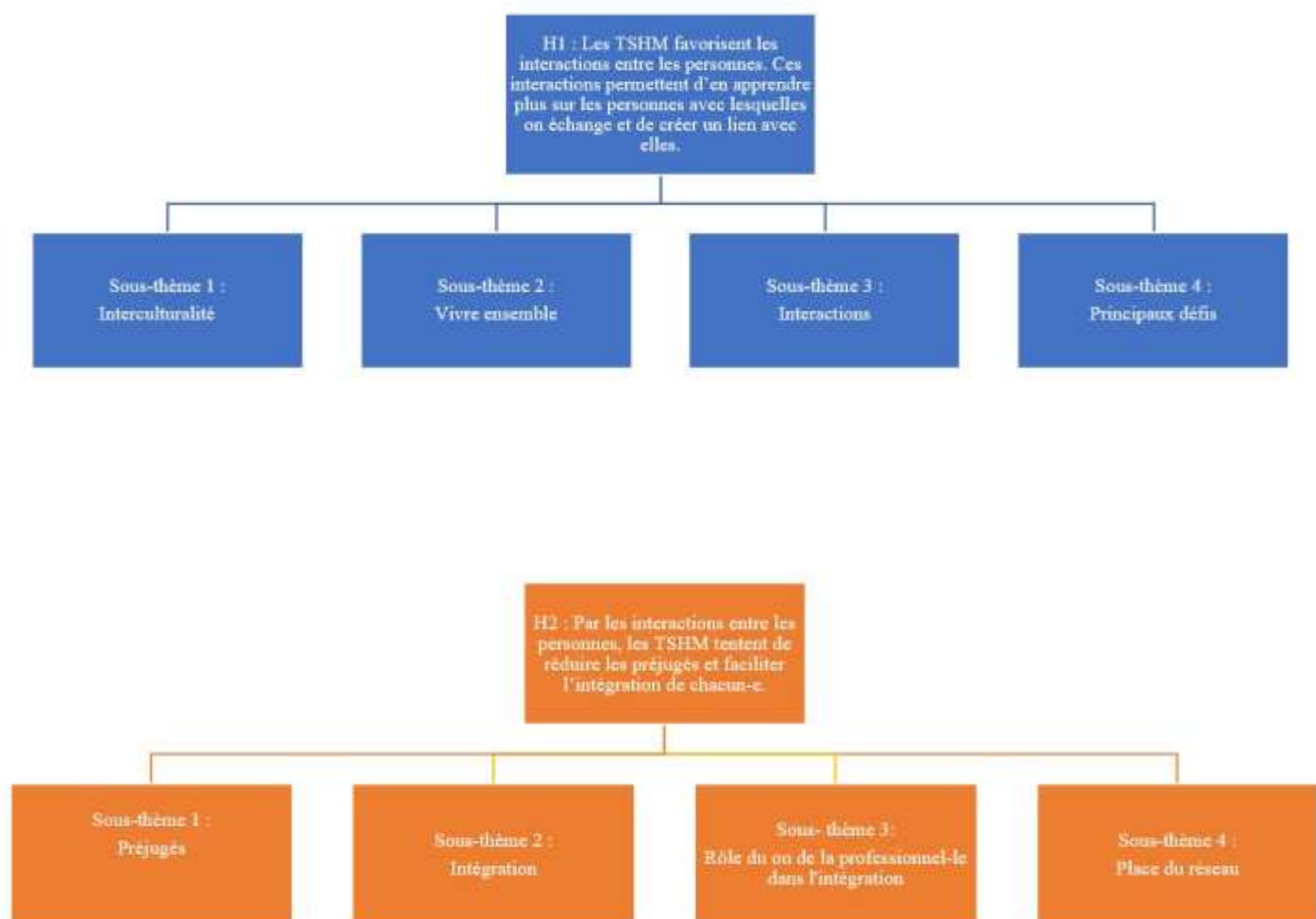
	<p>a. Permettent de diminuer les préjugés entre individus issus de cultures différentes ?</p> <p>b. Renforcent l'intégration de ces mêmes individus ?</p>	
--	---	--

Pour conclure

- 1) Si vous aviez une baguette magique, qu'est-ce que vous aimeriez changer dans le TSHM en lien l'interaction interculturelle ?
- 2) Avez-vous d'autres éléments à rajouter ?

Remerciements

Grille d'analyse



Infos générales

Sexe :

Lieu de travail :

Fonction :

Formation :

Années de pratique en tant que TS :

Année de pratique en tant que TSHM :

Population :

Présentation du TSHM à qqn qui n'y connaît rien :

Axes interventions et objectifs

Exemple :

Sous-thèmes	Dires/exemples	Liens théoriques	Autres
Interculturalité			
Vivre ensemble			