

# Le travail social à l'épreuve des relations interethniques

## Étude de cas d'une femme d'origine brésilienne dans le contexte de la Guyane française

Abdelhak Qribi, Alexandra Vié

Lors des assises régionales du travail social en juin 2014, la Direction de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DJSCS) de Guyane a fait état d'un sondage réalisé auprès des usagers du travail social. Il en ressort que plus d'un usager sur deux estime ne pas être respecté par le travailleur social. Sans vouloir accorder une valeur scientifique absolue à une telle observation, elle soulève néanmoins un questionnement sérieux quant aux pratiques professionnelles des travailleurs sociaux dans le contexte guyanais. En effet, si ce « sentiment qui incite à traiter quelqu'un avec égards » (CNRTL) ne va pas de soi dans les relations humaines en général, il ne va pas de soi, non plus, dans les métiers de la relation d'aide et dans le travail social. Car, bien qu'elle soit encadrée par un code déontologique ou par des références éthiques, la pratique professionnelle ne demeure pas moins influencée par les dynamiques sociales, les idéologies, les orientations institutionnelles et

les sensibilités personnelles. Le travailleur social étant un humain qui va à la rencontre d'un autre humain, la dimension intersubjective et les conditions de la rencontre s'avèrent décisives. Dans un territoire marqué par bien des dominations sociales et par le pluriculturalisme tel que celui de la Guyane, les travailleurs sociaux et administratifs demeurent perméables aux effets de contexte, traversés par les idéologies de leur époque et orientées par leur lecture de leur métier et du sens de leur engagement.

La présente contribution tente de mettre au travail cette idée centrale de la perméabilité de l'intervention sociale aux conditions objectives et subjectives de sa production.

À travers une vignette clinique tirée d'un fragment d'entretien, réalisé par une étudiante<sup>1</sup> dans le cadre d'un master PIETAS en 2015, nous allons essayer de mettre au jour le poids des variables suivantes :

Abdelhak Qribi, maître de conférences à l'ESPE de l'université de Guyane ; abdelhakqribi@orange.fr

Alexandra Vié, enseignante à l'ESPE de l'université de Guyane ; Alexandramarie.vie@gmail.com

1. Muriel Davezan, *Dégradation du travail social*, mémoire pour l'obtention du master 2 « Pratique et ingénierie en éducation, travail et action sociale », ESPE de l'université de Guyane, 2015 (sous la direction de Grégory Bériet).

- l'impact des dynamiques sociohistoriques dans la définition des identités et des relations usager-professionnels ;
- le poids des représentations et des stéréotypes non seulement en tant que raccourcis cognitifs, mais aussi en tant que jugements de valeur générant des pratiques discriminatoires ;
- les stratégies des usagers face à des expériences vécues comme humiliantes.

Nous finirons notre article en formulant quelques suggestions ou pistes en termes de formation et de conscientisation des futurs travailleurs sociaux quant aux fondamentaux du métier et des enjeux relationnels interpersonnels et sociaux du travail d'accompagnement social et éducatif.

#### **ÉLÉMENTS D'UNE VIGNETTE CLINIQUE OU SITUATION DE DÉPART**

Madame Christina est âgée de 41 ans. Elle est sans emploi et rencontre des difficultés sociales. Mère de plusieurs enfants et éprouvant des difficultés dans leur éducation, certains de ses enfants font l'objet de mesures d'assistance éducative. L'entretien met en lumière des relations tendues avec les services sociaux et administratifs. Elles se présentent sous le signe du malentendu, de l'intrusion et du jugement de valeur. La dimension ethnique liée à ses origines brésiliennes semble jouer, à ses yeux, un rôle décisif dans la dépréciation et la discrimination qu'elle a ressenties à son égard.

Évoquant ses interactions avec une contrôleur de la caisse d'allocations familiales (CAF), elle précise : « Je pense d'entrée [qu']elle m'a cataloguée et voilà. Je ne pense pas qu'elle aurait fait ça à d'autres. Pourtant moi je me considère moi-même comme guyanaise. Je suis née

ici, je n'ai jamais quitté le département. Je ne pense pas qu'elle aurait [fait] ça à quelqu'un qu'elle considérait vraiment comme guyanais [...]. Voilà j'ai un nom brésilien et l'habitat ne favorise pas. »

Nous reviendrons sur l'importance de ce ressenti, sa signification et le rôle qu'il prend dans la stratégie de reconquête d'une dignité vécue comme bafouée. Pour l'instant, soulignons le poids de la stratification sociale en rapport avec la dynamique de la formation de la société guyanaise.

#### **FORMATION DE LA SOCIÉTÉ ET DYNAMIQUES INTERETHNIQUES**

Territoire longtemps sous-peuplé et composé originellement d'Amérindiens, la Guyane a profité d'apports migratoires successifs. En effet, si au moment de la départementalisation (1948) et jusqu'au début des années 1960, la Guyane ne comptait que 30 000 à 34 000 habitants, et si les créoles guyanais et martiniquais, issus de l'esclavage, en constituaient la majorité, aujourd'hui la population s'élève à plus de 270 000 habitants et connaît une recomposition qui bouscule les identités et les rapports interethniques. Plus de 60 % de cette population sont des immigrants, c'est-à-dire non natifs de Guyane. L'immigration spontanée depuis les années 1970 est essentiellement haïtienne, surinamaise et brésilienne. Ces trois groupes représentent à eux seuls 80 % de la population étrangère.

Une stratification sociale et des spécialisations ethniques sont constatées. Une observation spontanée révèle que les Blancs sont, par exemple, davantage dans les fonctions de représentants de l'ordre, d'experts ou de patrons d'entreprise ; les Créoles d'origine guyanaise sont davantage dans les postes administratifs et détiennent le pouvoir local, alors que les

Brésiliens, Surinamais et Haïtiens sont dans des chantiers et les travaux manuels. Mais la dynamique socioprofessionnelle des groupes ethniques et l'évolution de leur poids démographique bousculent les équilibres et les représentations établies. Anne-Marie Jolivet<sup>2</sup>, anthropologue, analyse, à titre d'exemple, la situation des Créoles comme celle d'une minorité dominante craignant la fragilisation de sa position jusqu'alors privilégiée à l'égard des Amérindiens et Noirs marrons, considérés comme populations primitives, et à l'égard des immigrés appartenant également au plus bas de l'échelle sociale.

La question de la place des étrangers dans une société s'inscrit dans des rapports de domination, issus de l'histoire de la société, mais aussi dans des représentations collectives liées à la place que les groupes sociaux dominants attribuent aux immigrés. La construction des représentations, quant à elle, dépend, d'une part, du pays d'origine des migrants et plus précisément des régions de départ (régions urbaines ou rurales) et s'inscrit, d'autre part, dans des rapports de genre. La notion d'intersectionnalité rend compte de l'entrecroisement de telles dominations<sup>3</sup>.

La vignette proposée dans le cadre de cet article illustre les racines et les effets de ces dynamiques.

#### **LA FEMME BRÉSILIENNE, UNE FIGURE PROTOTYPIQUE DU DANGER**

Reprendons la situation mobilisée ici de l'agent de l'administration de la CAF, une femme créole, dans sa relation à une usagère, d'origine brésilienne. Celle-ci

raconte : « Elle est venue, y'avait un anniversaire de ma fille Tina. Elle a dit "ah tiens, il y a des ballons, c'est la fête" et après : "tout ça !" Et elle me dit "j'ai vu que vous avez fait un autre enfant, alors que vous en avez déjà un paquet". »

Ce propos fait écho à une peur collective. 60 % des naissances sur le territoire étant le fait des étrangers, le spectre d'un effacement progressif et inéluctable de ceux qui se considèrent comme d'« authentiques Guyanais », créoles notamment, est bien réel. Mais sans se projeter sur le long terme, cette présence étrangère est perçue, dans l'ici et maintenant, comme extrêmement coûteuse pour la collectivité. Des familles nombreuses et monoparentales, dépendantes à l'égard des institutions de l'État et de l'Aide sociale à l'enfance (ce qui est parfaitement le cas de Christina), exacerbent le sentiment d'un dépouillement des ressources financières de la collectivité, déjà bien maigres au regard des besoins, par les étrangers. Les autres maux de la société relatifs à la médiocrité du niveau scolaire et à la délinquance par exemple sont aussi associés à cette même cause que représenterait l'invasion étrangère.

Reprendons un autre passage de cette rencontre entre Christina et l'agent de la CAF : « Elle a dit "oui votre sexualité, tout ça, avec toutes les maladies qui courrent" [...] Voilà, comme j'ai plein d'enfants, je fais plein de sexe ! »

L'intrusion dans la vie intime est, de toute évidence, une violence forte en contradiction avec un des codes fondamentaux de la charte régissant la profession, à savoir « le

2. A.-M. Jolivet, « Entre autochtones et immigrants : diversité et logique des positions créoles guyanaises », *Études créoles*, vol. XIII, n° 2, 1990, p.11-27.

3. D. Serges, « Stratégies matrimoniales entre migrantes brésiliennes et envoyés métropolitains, ou les effets du post-colonialisme sur les rapports de domination en Guyane », *Revue Asylon S*, n° 11, mai 2013, <http://www.reseau-terra.eu/article1281.html>.

respect de la personne et de l'intimité de sa vie privée ». Cette référence aux maladies n'est pas fortuite non plus. Dans l'imaginaire collectif, les étrangers sont porteurs de maladies infectieuses et responsables de leur propagation. Il en est ainsi, par exemple, du sida. La catégorisation de la Guyane comme « zone d'épidémie généralisée, c'est-à-dire que le virus ne se limite pas à certains groupes à risque », inquiète<sup>4</sup>. La pression du VIH est bien souvent mise en lien avec la mobilité transfrontalière. Mais, outre cet implicite lié à la maladie, un autre imaginaire lié à l'image de la femme brésilienne et à sa sexualité est à l'œuvre. Sensualité, savoir-faire et séduction, manipulation... sont quelques images qui collent à la peau des Brésiliennes<sup>5</sup>.

C'est probablement dans ce terreau d'images et de représentations que l'agent de la CAF a puisé son propos pour maltraiter l'usagère du service public.

#### DES AGENTS DE L'ÉTAT HORS LA LOI

Christina poursuit son récit en évoquant la suite malheureuse d'une telle rencontre : « Eh bien ce qui s'est passé : la dame m'a coupé mes allocations familiales pendant presque six mois. Et j'ai été dans une galère pas croyable ! »

Nous le voyons, les stéréotypes n'offrent pas seulement une explication simplifiée de la réalité, ce sont aussi des guides qui orientent l'action à l'égard du groupe

exogène. Du stéréotype découle la discrimination. Cette dernière intervient dans ce contexte comme l'expression d'une volonté de redresser une situation jugée non conforme à l'idée que l'on se fait de l'aide sociale et de son mérite. Dans un rapport sur les discriminations à Cayenne dans l'administration et les services sociaux, nous pouvons relever ce propos : « Les agents sont parfois très remontés contre les Haïtiens et les Brésiliens. [...] Souvent les étrangers peuvent obtenir plus que les Guyanais qui travaillent honnêtement et qui développent leur pays<sup>6</sup>. »

Citant quelques pratiques discriminatoires tirées des témoignages des professionnels, sont mentionnés dans ce même rapport les propos injurieux, l'indifférence, la non-assistance, l'évitement et les gestes violents. Tout se passe ici comme si l'État et ses hauts fonctionnaires paraissaient loin du terrain et de la réalité vraie du monde social tel qu'il est perçu par le bas. En conséquence, les agents du terrain ajustent leurs pratiques pour rétablir une justice et un équilibre dans l'ordre social, selon eux menacé<sup>7</sup>. Nous retrouvons les marges de manœuvre de l'acteur face au système. Une telle manœuvre prend ici, faut-il le rappeler, les allures d'une pratique hors la loi.

#### LES STRATÉGIES FACE À L'HUMILIATION

L'humiliation est une atteinte à la fierté et à la dignité de la personne. D'emblée,

4. M. Nacher, E. Moriame, « La pression du VIH inquiétante en Guyane », *Antiane Eco*, n° 67, 2007.

5. Mais si la sexualité peut être utilisée par certaines migrantes brésiliennes comme un capital permettant de négocier quelques profits, une telle stratégie a abouti surtout à des stigmatisations et à des généralisations abusives. Dans le jeu concurrentiel entre femmes métropolitaines, créoles et brésiliennes, ces dernières sont perçues comme des « adversaires potentiellement dangereuses ramenées à leur prétendue essence ou naturalité », D. Serges, *op. cit.*

6. Centre de ressources politiques de la ville de Guyane, *Enquête auprès des services publics les plus sensibles en matière de repérage et/ou de production de discriminations*, 1988.

7. Pour une illustration de la diffusion de ces pratiques discriminatoires dans le champ de l'accès aux soins en Guyane, on peut se référer par exemple à E. Carde, « Les discriminations selon l'origine dans l'accès aux soins », *Santé publique*, vol. 19, n° 2, 2007, p. 99-109.

c'est-à-dire dès son arrivée, et en guise de « bonjour », l'agent de l'administration fait une réflexion sur ces ballons et cette fête d'anniversaire : « Tout ça ! » dit-elle. Cela faisait beaucoup à ses yeux. Quand on est dans la misère et que l'on habite un quartier réputé misérable, a-t-on vraiment le droit de faire la fête ? L'image de la fête ne concorde pas avec la misère. Cette première entrée en communication semble annoncer l'état d'esprit qui va marquer le reste des interactions entre Christina et sa contrôleuse. Lorsque la contrôleuse observe que la dame attend un bébé, et utilise le mot « paquet » pour parler de ses enfants, elle vise à l'humilier en déshumanisant les enfants et en questionnant sa légitimité de mère.

Christina rétorque : « J'ai un paquet, mais excusez-moi de mon paquet je m'en occupe... Je m'en occupe de mon paquet ! » « Et je pense pas que vous êtes habilitée pour parler aux gens comme ça, parce que vous venez chez moi pour m'insulter. »

L'usagère tente de rétablir l'équilibre dans une relation structurellement déséquilibrée et marquée délibérément par la domination et la volonté d'offenser. Elle tente de faire un rappel verbal à la loi, celle de l'institution régulant les relations usagers-professionnels, mais la contrôleuse ne semble pas l'entendre, et continue d'abuser de sa position sociale. Christina se justifie, explique et s'insurge en interrogeant la dame : « Mais quel est le rapport entre ma sexualité et la CAF ? »

Se rendant compte que ses allocations étaient interrompues, Christina a tenté de rétablir sa situation en envoyant plusieurs courriers, mais ils sont restés lettre morte. « Elle ne m'a jamais répondu la dame, jamais. Je suis allée voir d'autres personnes à la CAF, j'ai expliqué tout

ça et apparemment c'est une habituée, alors ! On m'a dit : vous pouvez aller porter plainte. » Faisant alors intervenir une « connaissance », elle a pu, au bout de plusieurs mois, recouvrer ses droits. Ce n'est donc pas par la voie administrative ou hiérarchique que l'ordre de droit est rétabli, mais grâce à cette pratique courante, appelé localement *le filon*. Cette dernière denrée étant, on le sait, inégalement répartie selon les milieux socioculturels d'appartenance, l'accès aux ressources, même les plus légales, demeure source de discrimination et d'inégalité.

Christina semble convaincue que ce sont son attitude et son comportement qui lui ont valu cette déconvenue : « C'était vraiment parce que je lui avais tenu tête. » Tenir tête, cela signifie se situer dans un rapport d'égalité et ne pas accepter de se soumettre à une (im) posture. De la sorte, Christina tente de s'opposer à l'assignation identitaire dont elle fait l'objet : femme, brésilienne, pauvre, de « petite vertu », vivant aux crochets de la société et multipliant les naissances pour profiter davantage du système. Elle refuse ce devoir d'acquiescement ou de soumission que semble attendre la contrôleuse. Elle pose une limite à la jouissance du dominant. Christina est convaincue d'avoir payé le prix d'une résistance. En guise d'argument, elle relate la réaction d'une ex-belle-sœur avec la même contrôleuse : « Mon ancienne belle-sœur m'a raconté qu'elle est venue chez elle aussi. Elle lui a même dit : il faut se marier avec la personne avec qui vous vivez. En fait, elle sort de son contexte de travail. Et comme ma belle-sœur elle n'a pas eu la même réaction que moi, elle a laissé dire et a pleuré, pleuré, tellement la dame l'a descendue plus bas que terre. »

Descendre quelqu'un plus bas que terre est un acte de dévalorisation aux

conséquences psychiques désastreuses. La contrôleuse sort non seulement du cadre de son travail comme l'observe Christina, mais elle pose ses valeurs comme étant supérieures à celles des autres et dicte, dans une démarche hyper-moralisatrice, la bonne conduite à suivre. Elle bafoue la liberté et l'identité de l'usagère.

Cette deuxième usagère n'a pas vu ses allocations familiales interrompues. C'est peut-être là une récompense de la docilité voire de l'acceptation d'une condition de domination. Mais à quel prix ? Effectivement, cette acceptation de la violence symbolique exercée par un autre, jouissant d'un pouvoir abusif, n'est pas sans conséquence sur l'estime de soi. Le sentiment de honte chez le sujet victime de l'abus peut alors émerger et provoquer une souffrance difficile à dépasser. La dépersonnalisation désigne ce processus de perte de contrôle sur le réel et cette impuissance par rapport aux épreuves subies.

Christina poursuit son témoignage avec les mots suivants : « Elle a pleuré et elle m'a dit : toi encore tu t'es défendue, moi j'avais même pas la force, le seul truc que je faisais, c'est pleurer. » La reconnaissance de cette impuissance face à une humiliation traduit ici un sentiment de non-valeur personnelle, une certaine honte de s'être laissée détruire sans réaction. En termes sociologiques, nous pouvons dire que les deux usagères s'inscrivent dans une négociation d'identité ou d'un statut social à partir de la définition des rôles sociaux. Il s'agit de la négociation du statut d'assisté<sup>8</sup> ou du statut de pauvre. C'est cette assignation à une place dans un système qui paraît décisive. Les capacités de distanciation de l'usager par rapport au

système ou sa propension à la soumission sont en jeu.

Les figures de Christina et de sa belle-sœur traduisent deux manières distinctes de vivre l'assignation d'un rôle et deux manières de négocier sa relation à l'agent de l'État pour définir le territoire de l'intervention et les limites de l'intrusion.

#### **LA FORMATION DES PROFESSIONNELS AU TRAVAIL SOCIAL À L'ÉPREUVE DU PLURICULTURALISME**

De quelle manière le pluriculturalisme et la réalité interethnique sont-ils pris en compte dans la formation des travailleurs sociaux ? La tendance générale consiste à dispenser des connaissances théoriques sur le droit des étrangers et quelques notions sur les particularités culturelles de certaines populations. À l'institut régional du développement du travail social de Guyane par exemple, des connaissances sur les peuples autochtones sont dispensées essentiellement par des anthropologues et parfois des psychologues. Dès lors, trois observations s'imposent.

La première est relative à l'assignation identitaire. Sans dénigrer l'importance des apports en termes de connaissances culturelles, le risque majeur d'une telle approche réside dans la fixation des identités et l'essentialisation des cultures. Aucun individu n'étant le clone de son groupe d'appartenance, les trajectoires collectives et personnelles méritent attention. Le travail d'appropriation, de réinterprétation, de subjectivation et de personnalisation est essentiel dans le rapport aux cultures. Celles-ci gagnent à être appréhendées comme des ressources à la disposition des acteurs, qui les utilisent et les

8. S. Paugam, « Les statuts de la pauvreté assistée », *Revue française de sociologie*, vol. XXXII, 1991, p. 75-101.

transforment tout en se transformant. Le courant des stratégies identitaires<sup>9</sup> met en relief cette capacité des sujets à se distancier des déterminations culturelles et sociales. Il met au jour la pluralité des positionnements en fonction de paramètres historiques, situationnels et des projets et intentions des acteurs. Tout ne s'explique pas par la différence culturelle. Le contexte demeure déterminant dans la formation et les transformations identitaires. Ceci nous amène à notre deuxième observation.

Les identités ne se construisent pas dans un vide social, mais s'élaborent comme des outils d'affirmation collective et personnelle à l'intérieur de rapports sociaux marqués historiquement. Tout n'est pas que culturel et tout ne s'explique pas par la culture, il y a une autre réalité, un autre aspect du monde qu'il convient d'avoir présent à l'esprit, il s'appelle : rapports sociaux et enjeux de pouvoir.

La troisième observation concerne la socialisation professionnelle et la sensibilisation interculturelle. Une formation théorique significative sur les enjeux épistémologiques et politiques évoqués plus haut en est un aspect majeur. Mais ce n'est pas suffisant. Le travail sur et à partir des représentations des professionnels dans une optique de déconstruction/reconstruction des modes de pensée, les études de cas et l'analyse des pratiques professionnelles représentent des voies pertinentes dans l'apprentissage de la distanciation et le dévoilement des implicites culturels et personnels dans le travail de l'accompagnement socio-éducatif. La prise de conscience de la nature intersubjective de la rencontre et de la nécessité de la

construction de la relation de confiance avec la personne aidée est également un préalable pour entrevoir ce qu'il est possible d'entreprendre avec elle. Éviter les solutions préfabriquées et envisager des alternatives, avec la collaboration active des intéressés, est une voie plus en phase avec le principe du respect de l'autre et de son potentiel créatif. Le pacte d'humanité passe par l'apprivoisement mutuel et la dynamique de l'intercompréhension.

Nous le voyons, ces exigences ne sont pas évidentes pour un travailleur social se positionnant comme un sachant parfait, anticipant sur le bien de l'autre ou celui de la collectivité. Un tel positionnement entretient des rapports inégalitaires qui ne favorisent pas l'idéal d'émancipation et la libération des personnes, pour utiliser les termes de la définition internationale du travail social.

#### EN GUISE DE CONCLUSION

La présente contribution a pris appui sur une vignette clinique. Celle-ci nous a permis d'illustrer de manière significative les enjeux de la relation professionnel-usager dans un contexte de domination sociale et culturelle. Certes, le propos n'émane pas d'un travailleur social classique, mais d'un agent de la CAF chargé d'une mission administrative de contrôle. Cependant, cet agent demeure tenu par une charte de conduite professionnelle. Les propos tenus font écho à bien des pratiques relevant du travail social. Ils sont confirmés dans bien d'autres enquêtes. Les stéréotypes et pratiques discriminatoires n'épargnent aucun secteur professionnel. Le témoignage de l'usagère brésilienne a permis la mise au jour des conditions

9. C. Camilleri, « La construction identitaire : essai d'une vision d'ensemble », *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, n° 9-10, 1991, p. 77-90.

objectives et subjectives de la production des rapports de domination. Mais il a permis aussi la mise en relief des capacités du sujet à résister et à s'opposer à l'assig-nation identitaire quand bien même ses marges de manœuvre paraissaient faibles dans une relation structurellement inégali-taire. Certes, on pourrait se poser la ques-tion de la valeur du témoignage en termes de véracité des faits relatés. Mais tel n'est peut-être pas l'essentiel. Ce témoignage puise sa force dans sa subjectivité. Celle-ci est centrale dans la compréhension des

comportements des sujets. Le monde prend sens dans les yeux de la personne. Le ressenti, l'interprétation des faits sont également des faits. On pourrait, par ailleurs, se demander dans quelle mesure l'usagère n'utilise pas la situation de l'en-tretien comme une tribune pour dénoncer les humiliations subies. Peut-être. Mais n'est-ce pas là un autre indice de la capa-cité du sujet à agir sur son environne-ment, à se montrer acteur et à s'instituer comme auteur de sa vie dans un contexte d'adversité ?