Document généré le 18 avr. 2025 22:09

Service social

Culture et intervention : l'histoire d'une rencontre

Nicole Boucher

Volume 42, numéro 1, 1993

Culture et intervention

URI : https://id.erudit.org/iderudit/706596ar
DOI : https://doi.org/10.7202/706596ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

École de service social de l'Université Laval

ISSN

1708-1734 (numérique)

Découvrir la revue

Citer ce document

Boucher, N. (1993). Culture et intervention : l'histoire d'une rencontre. *Service social*, *42*(1), 5–9. https://doi.org/10.7202/706596ar

Tous droits réservés © Service social, 1993

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

AVANT-PROPOS

Culture et intervention : l'histoire d'une rencontre

Vous l'avez déjà compris, ce numéro thématique de la revue *Service social*, c'est l'histoire d'une rencontre, d'un apprivoisement réciproque entre des cultures différentes.

Et cette rencontre, c'est d'abord celle issue du hasard entre deux inconnus qui se perçoivent *a priori* différents. Cette rencontre fortuite, selon le contexte plus ou moins volontaire dans lequel elle se déroulera, est une occasion supplémentaire de vivre des émotions contradictoires, plus ou moins pénibles, plus ou moins fortes, et elle se conclura par un dénouement plus ou moins heureux.

C'est le caractère inconnu, ambigu de la situation qui contribue dans un premier temps à exacerber l'émotivité, l'insécurité des acteurs. Ensuite, c'est le cadre plus ou moins sécurisant de la rencontre qui fera d'abord la différence, qui alimentera plus ou moins les peurs réciproques. Et finalement, c'est la perception *a priori*, le sentiment flou d'une distance possible, probable, plus ou moins grande entre eux qui facilitera plus ou moins la prise de contact.

En somme, cette rencontre n'est pas vraiment différente des autres. Comme toute rencontre, elle donne lieu à une expérience unique, originale, plus ou moins positive selon les dispositions réciproques, le contexte, l'objet, le but, l'enjeu...

Nous savons déjà très bien en travail social favoriser la rencontre ; pour nous, cette rencontre ne pose donc pas vraiment de problème. Nous savons

faire des rencontres, prendre contact, établir un climat de confiance... Mais nous savons aussi que toute nouvelle rencontre comporte une dépense d'énergie supplémentaire. Si nous savons déjà tout ce qu'il faut savoir sur la rencontre, nous devrions être compétents pour aborder toute rencontre.

Or, la rencontre interculturelle est, dit-on, différente des autres et plus problématique. L'intervention en contexte interculturel est, dit-on, nouvelle, différente, problématique ; elle nécessite des compétences différentes de la part des intervenants. Il faut donc les former (reformer ? réformer ? déformer ?) pour les rendre compétents. Peut-être, pourquoi pas... mais comment ? Qu'est-ce qui fait la différence ? Quelle est la spécificité de l'intervention en contexte interculturel ? Qu'est-ce qui fera la compétence des intervenants ?

Pour traiter ces questions, nous avons fait d'autres types de rencontres interculturelles. Nous avons d'abord provoqué une rencontre sur le plan théorique entre deux disciplines, l'anthropologie et le service social, pour discuter théoriquement de culture. Jacques Chalifoux a accepté de synthétiser, pour nous les travailleurs sociaux, les diverses perspectives anthropologiques utiles pour aborder la culture. Il souligne que l'utilisation de la notion de culture n'est jamais neutre, qu'elle peut être réductionniste et qu'il faut la traiter avec beaucoup de prudence. Il nous fait comprendre également qu'acquérir une bonne connaissance d'une autre culture, c'est un processus complexe, donc l'affaire de spécialistes et de chercheurs. Mais un travailleur social doit-il être un expert de la culture de l'autre pour être capable d'intervenir efficacement ? Cette question reste pour le moment en suspens.

C'est armé de prudence que Guy Bilodeau nous rend compte du résultat d'une autre forme de rencontre, celle entre des praticiens voulant dégager de leur expérience concrète les savoir-faire particulièrement appropriés pour une intervention en contexte interculturel. Cette fois, on part de la méthodologie de base du service social pour l'adapter à l'analyse de situation de migrants. Ainsi chaque intervenant est jugé *a priori* compétent pour intervenir efficacement, à la condition qu'il ajoute à ses connaissances habituelles ses savoir-faire concernant les migrations. C'est certainement une base de départ pour mieux comprendre ce que vit l'autre, mais est-ce suffisant pour être efficace ?

En s'intéressant à des groupes particuliers – la famille, les femmes, les réfugiés –, trois autres auteurs nous invitent à une rencontre autour de problèmes sociaux communs, afin de reconnaître dans chaque problématique les caractéristiques spécifiques en interculturel. Ici, l'adaptation de l'intervention est plutôt conçue comme une information nécessaire sur la spécificité des problèmes des migrants et des réfugiés.

En ce qui concerne l'intervention familiale en interculturel, Michèle Vatz-Laaroussi insiste sur le défi de l'intégration dans une société d'accueil pour les familles migrantes. La famille est alors occupée à la tâche de la reconstruction identitaire et l'intervenant doit posséder les compétences pour

travailler avec l'ensemble des membres de la famille, afin de gérer avec eux les changements en cours.

Par ailleurs, la rencontre effectuée par Gisèle Legault d'intervenantes sociales du réseau public de la région de Montréal l'a amenée à cerner les problèmes spécifiques des femmes immigrantes, de même que les modalités d'une intervention féministe auprès d'elles.

La rencontre des réfugiés faite par Diane Bernier dans des camps de Thaïlande lui permet de mettre en évidence le processus de migration particulièrement aliénant des réfugiés indochinois. Ce processus vient s'ajouter à une série d'événements potentiellement traumatisants de la période prémigratoire. Le concept de stress est utilisé ici pour éclairer la problématique propre à la situation des refugiés et pour adapter l'intervention sociale ainsi que la formation.

En somme, globalement, en service social, on juge que la compétence spécifique requise en interculturel porte sur le processus migratoire, ses conséquences personnelles, familiales et collectives, de même que sur le processus d'intégration. Fondamentalement, les outils, les principes d'intervention ne changent pas. Les problèmes sont globalement les mêmes et ils peuvent être efficacement analysés grâce à nos cadres d'analyse, nos théories habituelles, en y ajoutant de nouvelles connaissances. Si l'intervenant est professionnel et authentique et s'il porte une grande attention à la situation unique, à l'histoire unique et « au choc culturel » de l'« autre », il saura intervenir correctement en adaptant sa méthodologie de base.

Pourtant, on peut aussi percevoir un point de vue inverse, minoritaire, exprimé par ces clients « autres », « différents », à travers les articles d'Hector Ouellet, de Nicole Boucher et le livre de Gilles Bibeau.

L'analyse de données secondaires de recherche réalisée par Hector Ouellet permet de voir les caractéristiques culturelles comme un facteur explicatif très important dans les orientations de recherche d'aide. La sous-utilisation des services publics par les minorités ethniques serait donc un effet culturel. Le regard porté par les « autres » anglophones sur le réseau public francophone serait une cause relative de mise à distance, impliquant un comportement d'évitement de certaines formes d'aide formelle. Souvent, la rencontre n'aura même pas lieu, parce que justement elle serait interculturelle. Est-ce vraiment une question d'incompétence ? L'incompétence interculturelle des travailleurs sociaux est-elle réelle ou présupposée par le client ?

Quoi qu'il en soit, nous pouvons penser que la conscience chez les bénéficiaires d'une distance culturelle réelle ou imaginaire existant entre eux, les professionnels et les établissements a certainement une influence sur le mode de livraison du service et sur l'efficacité de l'intervention. C'est donc aussi le caractère interculturel de la rencontre et de l'intervention qui devra être pris en considération pour pouvoir assurer leur efficacité.

Mais qu'est-ce que l'interculturel ? Comme le suggèrent François Larose et Gilles Bibeau, la faiblesse des connaissances théoriques des travailleurs sociaux en psychologie interculturelle et en sociologie interculturelle est évidente. La connaissance pratique des dynamiques culturelles concrètes sous-jacentes nous manque également, faute de recherches empiriques appropriées. Ce n'est donc pas la culture d'origine qu'il faut connaître mieux pour se sentir compétent, ce ne sont pas non plus les études ethniques qui suffiront même si elles seront parfois utiles comme première référence sur un milieu. Par contre, la capacité de reconnaissance et de gestion de la culture en action est fondamentale.

Finalement, comme une nouvelle problématique à introduire en service social, une nouvelle rencontre à faire, c'est en traitant du racisme d'un point de vue théorique, empirique et méthodologique que nous avons tenté de dégager des éléments pour une compétence adaptée des travailleurs sociaux à notre contexte historique. Puisque les mutations structurelles font qu'il est facile et dangereux de glisser vers l'ethnisation des relations sociales, des interventions, des services, c'est ce processus politique et social d'ethnisation qu'il faut remettre en question.

Dans un contexte de crise intellectuelle, idéologique, organisationnelle, politique et économique, la compétence générale future des travailleurs sociaux dépend essentiellement de leur volonté à sortir des explications technocratiques fermées des problèmes sociaux, des rapports sociaux soutenus par l'État et les médias de masse. C'est uniquement par une démarche volontaire de rupture épistémologique et de reconstruction personnelle et professionnelle de nouveaux systèmes de pensée incluant les cultures « en mouvement » que nous parviendrons à nous doter de nouveaux cadres conceptuels, théoriques et méthodologiques pour affronter ensemble les mutations démographiques, économiques, politiques, sociales, culturelles, idéologiques, scientifiques en cours.

Ainsi, le défi du « Comment penser le complexe en contexte interculturel ? » auquel s'attaque Ghislaine Roy reste à notre avis entier. En communication interculturelle, c'est non seulement le message et la position des interlocuteurs qui feront l'objet d'une attention réciproque, mais surtout le jeu des identités et des systèmes de projection intégrés. En fait, lorsque le contact et la confiance sont établis, c'est la confrontation de systèmes de production de la pensée et de systèmes d'action concrets qui est mise en cause dans la relation interculturelle. J'insiste : si nous voulons dépasser la rencontre, l'intervention interculturelle superficielle et utilitaire, « *C'est aux racines du racisme, au racisme de l'intelligence qu'il faudra d'abord s'attaquer* » (Bourdieu). C'est donc principalement à une reconstruction identitaire du service social qu'il faudra procéder, non pas parce que la rencontre, l'intervention est devenue soudain interculturelle (d'une certaine façon,

elle l'a toujours été), mais bien parce que nous vivons dans un contexte historique de transition caractérisé par un brassage des populations et des cultures.

Mais penser interculturellement, est-ce possible ? N'est-ce pas ce que l'on exige des migrants ? Est-ce donc souhaitable ? Peut-être pas, mais c'est inévitable dans le cadre d'un processus de transition réussi. Comme nous sommes tous en train de subir la transition structurelle internationale, nous pourrons difficilement nous contenter de nous accrocher à une culture figée pour vivre en société et penser l'avenir de ces sociétés. Le processus de changement culturel est en marche : inutile de l'accélérer.

En multipliant volontairement les rencontres dans un cadre sécuritaire, nous acquerrons ensemble *la compétence de penser et vivre en interculturalité.* C'est en contribuant avec d'autres à cette tâche que les travailleurs sociaux seront amenés à prendre conscience de leur culture inconsciente et à la remettre personnellement en question, sans nécessairement la changer pour autant. Ils produiront ainsi petit à petit de nouvelles compétences d'intervention *à partir d'un regard interculturel neuf sur le monde et sur l'intervention.*

Nicole Boucher