

## **Femmes d'ailleurs, intervenantEs d'ici**

### **Multiculturalité au Refuge : pratiques, questionnements et perspectives**

Roger Herla, assistant de direction au Refuge

*« Si la violence conjugale ne peut être étiquetée allophone, anglophone, francophone, et bien que nous ne pouvons la rattacher à un épiphénomène culturel de l'un ou l'autre groupe immigrant, voire québécois, il n'en demeure pas moins, selon nous, et c'est là notre hypothèse, que la perception, le degré de tolérance -l'acceptation- à la violence conjugale peuvent être conditionnés par l'environnement culturel. Dès lors, la prise de conscience du problème et conséquemment les moyens pour le combattre, peuvent varier et doivent s'adapter aux différents facteurs culturels »* Assunta Sauro, Centre des femmes italiennes de Montréal, 1996.

#### **1) Préambule**

Chaque femme victime de violence a son histoire, chaque famille touchée ses déchirements. Mais quand Nina, Nelly, Maria, Fouzia, Vivian, Florence, Rabab, Hava, Latifa, Silvana, Claudia, Barbara, Gertrude...sont tour à tour hébergées dans nos maisons d'accueil, elles nous confrontent aussi à une diversité de nationalités et de cultures sans précédent dans l'histoire du Refuge.

Les questions que nous pose la multiplication des situations de violence conjugale en milieu multiculturel sont nombreuses. Si elles font l'objet de réflexions au sein de notre institution depuis plusieurs années, **la nécessité de développer nos connaissances et notre sensibilité dans le domaine s'impose à nous aujourd'hui avec la force de l'évidence.** Avec la beauté grave d'une liste de prénoms.

**En terme de cultures, nous-mêmes intervenantEs ne sommes évidemment pas neutres** lorsque nous travaillons au quotidien avec ces femmes souvent (mal) prises entre deux mondes. Non seulement les rencontrer, comme dans toute relation d'aide, fait résonner en nous des bribes de nos histoires personnelles, mais **nous courons le risque de n'appréhender leurs discours et leurs actions qu'à la lueur réductrice de la culture occidentale** (et judéo-chrétienne) partagée par la majorité d'entre nous.

Comment dès lors mieux comprendre dans leur détresse ces femmes venues du monde entier ? **Comment les rejoindre dans ce qu'elles ont d'unique sans renoncer à un point de vue politique et féministe** considérant la violence faite aux femmes comme un phénomène universel ? En tant que travailleuses/eurs sociales/aux, comment mieux appréhender notre propre culture et rester conscients, dans nos échanges quotidiens avec les personnes hébergées, des particularités de notre identité sociale ? Et si on pousse plus loin le questionnement, pourquoi tant se préoccuper de mieux *comprendre* ces femmes, de mieux *saisir* les singularités de leur parcours et de mieux *appréhender* certains aspects de leur culture ? En quoi cela nous permet-il de travailler plus efficacement avec elles ? Et surtout en quoi cela bénéficie-t-il fondamentalement aux usagères du Refuge et à leurs enfants ?

Ces questions n'appellent évidemment pas de réponses exhaustives et définitives. Elles sont de celles qui nous titillent et exigent de nous au quotidien vigilance et esprit critique. Avec ces quelques lignes, nous voulons avant tout partager quelques unes de nos

observations et réflexions. Et vous inviter à y réagir afin de continuer ensemble à penser notre travail en milieu multiculturel.

## 2) Constats.

*« Quand j'ai annoncé à ma mère qui est restée au pays que j'avais quitté Juan et pourquoi j'étais partie, la première chose qu'elle m'a demandée c'est : 'Qu'est-ce que tu lui as fait ?'. Elle pensait que j'avais dû commettre une erreur quelque part, que j'avais pas été une bonne épouse. C'est seulement plus tard qu'elle a compris. » Maria, hébergée au Refuge.*

\* Les femmes et enfants d'origine étrangère hébergés en 2003-2004 représentent plus de 30% de la population du Refuge. Ils sont issus de différentes communautés, le plus souvent extra-européennes. Notamment du Maghreb mais aussi de Pologne, de Biélorussie, du Kosovo, de Cuba, de l'île Maurice ou encore d'Inde.

Parmi les femmes hébergées originaires de communautés culturelles minoritaires, **certaines sont nées en Belgique**, d'autres y vivent depuis de nombreuses années et **beaucoup sont ce qu'on appelle des « primo-arrivantes »** (sur le territoire belge depuis moins de 5 ans). Arrivées en Europe *par la grâce de* leur agresseur, ces dernières sont souvent maintenues dans un lien de dépendance totale à cet homme jusqu'à leur départ vers un Refuge. Ces femmes, souvent jeunes et majoritairement marocaines, sont de plus en plus nombreuses à être hébergées. Il est possible que cette évolution de la population du Refuge reflète à la fois l'inquiétante amplification d'un phénomène migratoire qui relègue la femme à un statut d'objet et une nouvelle propension chez ces femmes à dénoncer et fuir la violence domestique.

\* Mais lorsque les femmes immigrantes ou issues des minorités visibles (comme disent les Québécois) sont victimes de violence conjugale et demandent de l'aide, elles doivent souvent affronter le rejet de leur propre communauté, de leur famille, voire de leur chef religieux. Dans certains cas la famille élargie peut évidemment s'avérer très soutenante pour la femme. Cependant nous constatons que souvent **le sentiment de honte et de désarroi commun aux femmes hébergées est décuplé par l'exclusion dont ces femmes sont l'objet de la part de leur communauté**. Les menaces et les incitations au retour sont monnaie courante. Elles sont notamment proférées par la famille restée au pays. La femme est tenue pour (et se sent effectivement) responsable *à la fois* de la pérennité de la famille *et* des effets du dévoilement des violences sur la réputation de celle-ci. Elle est considérée comme coupable d'avoir transféré dans l'espace public une situation qui relève, aux yeux de sa communauté, de l'espace privé.

Ainsi, une des valeurs fondamentales de la culture arabo-musulmane, qui est antérieure à l'avènement de l'Islam mais que celle-ci a reprise, est l'unité de la communauté (l'Umma). C'est cette volonté de ne pas scandaliser, de ne pas perturber l'ordre social qui peut dégénérer en conformisme et expliquer les réactions de la famille élargie face aux violences infligées à la femme.

Manque d'appui de leur communauté donc, mais aussi pour beaucoup d'entre elles manque d'autonomie dans un pays dont elles ne maîtrisent ni la langue ni les ressources sociales ou juridiques. **La vulnérabilité de ces femmes est encore accentuée lorsque leur titre de séjour est provisoire et/ou lié à leur situation conjugale** (« Si tu ne reviens pas, je te ferai foutre à la porte de ce pays ! », menacent en substance les compagnons violents). C'est particulièrement vrai pour les dames primo-arrivantes qui sont confrontées à une véritable multiplication des obstacles et des injustices.

### **3) Comprendre**

*« Pourquoi les femmes retournent chez leur gars ? C'est pas une question de peur ou de dépendance, c'est plus profond : c'est dans les mentalités »* Une travailleuse du Refuge, membre d'une minorité visible et musulmane.

Certes **dans un premier temps, les besoins de ces femmes sont les mêmes que ceux de toute autre femme hébergée** : sécurité, nourriture, aide sociale et juridique, garde des enfants.. Mais, assez rapidement, les obstacles que nous venons de décrire risquent de provoquer chez elles **un profond sentiment d'impuissance**, parfois accentué par un fatalisme pieux (« Dieu décide, c'est le destin ») aussi apaisant parfois pour les dames que déstabilisant pour l'intervenantE socialE. Et la tentation est grande pour ces femmes meurtries et isolées de retourner avec enfants et bagages auprès du compagnon violent, au sein de la communauté d'origine. Dans ce contexte, notre travail à leur côté consiste sans doute à leur redonner de l'espoir. A leur rendre un peu de confiance dans leur capacité à poser des choix qui, au moins dans une certaine mesure, orienteront leur vie.

Or, il nous semble que pour atteindre de tels objectifs, **on ne peut faire l'impasse sur la connaissance des spécificités culturelles et sociales de chacune**. Chaque femme connaît sa (sous-)culture et les valeurs et croyances qui la structurent. Elle sait les rôles et limites qui en découlent. Si nous voulons l'aider, il nous faut la rejoindre en faisant une large place dans nos échanges avec elle au contexte culturel et traditionnel qu'elle laisse derrière elle mais qui l'a façonnée. Pour peut-être lui permettre de poser des mots sur les « *mentalités* » dont parle notre collègue, c'est-à-dire sur les règles intériorisées par chacun *et chacune* qui **assurent la continuité d'une société profondément patriarcale**.

Rejoindre la femme certes mais sans tomber dans le piège de l'objectivation, c'est à dire en évitant de réduire les raisons subjectives de ses actions à des causes objectives : **même si les conditions de notre socialisation orientent nos choix et nos actes, ceux-ci ne sont jamais purement déterminés. C'est d'ailleurs dans un acte de liberté, de libération que cette dame est arrivée jusqu'à nous**. En faisant un pas de côté par rapport à des positions familiale et sociale (celles de femme et de mère) à ce point ancrées dans « *les mentalités* » qu'elles en semblent absolument naturelles (et donc immuables), y compris à ses yeux.

Notre rôle, en l'écoutant et tentant de la comprendre, est-il alors de l'aider à garder la main, et de maintenir les conditions de possibilité d'un acte libre, quelles que soient les décisions prises par cette femme à l'avenir ?

- 3 a) Pourquoi (mieux) comprendre ?

« *Quelle que soit la façon dont nous entrons en contact les uns avec les autres, le fait (que les intervenantEs prennent conscience) de la crainte culturelle de la divulgation peut aider considérablement une personne immigrante –femme, homme ou enfant- à se sentir suffisamment à l'aise pour finalement demander l'aide dont elle a besoin* » Melpa Kamateros, membre fondatrice d'un organisme communautaire desservant les familles de communautés ethnoculturelles au Québec.

**Pourquoi au fond vouloir à tout prix rejoindre cette femme, la connaître, la comprendre?** Cette question mérite qu'on s'y attarde et ce même si on considérait la posture compréhensive du travailleur social comme *naturellement aidante* et ce dans n'importe quel contexte.

Tout d'abord, comme l'exprime Melpa Kamateros, citée ci-dessus, il est certain que l'intervenantE qui connaît la dame et sa culture d'origine, et qui a à l'esprit les peurs liées à la dénonciation des faits de violence et les pressions communautaires qui y sont associées sera mieux en mesure de créer les conditions de confiance nécessaires à la divulgation.

Et, dans le cadre du Refuge, ce qui se joue dans une tentative de compréhension, c'est la possibilité d'aller au-delà d'un soutien purement pratique, c'est-à-dire au-delà d'une aide sociale et juridique (qui n'en reste pas moins fondamentale évidemment). Une des caractéristiques des femmes originaires des minorités visibles est qu'**elles se situent au moment de leur séjour au Refuge sur un chemin entre deux cultures**. Nous croyons que les rejoindre dans les singularités de leur parcours et de leur culture va augmenter leurs chances d'en faire un chemin d'émancipation. En ne niant pas les liens puissants qui les attachent à leur compagnon et à leur communauté, on voudrait :

- permettre qu'elles s'expriment sur leur position actuelle (souvent celle de la « traîtresse ») et sur la stigmatisation dont elles font souvent l'objet, et **leur épargner ainsi de devoir jouer devant nous un rôle** (celui de la femme qui ne doute pas, en résumé) qui les épuise et les pousse vers un retour précipité au foyer ;
- rendre possible une conscience plus aiguë de l'entre-deux culturel dans lequel elles se situent, ce qui selon nous **accentue leurs chances de trouver peu à peu une place qui soit la leur**, une place qui leur permette de concilier les acquis de leur culture d'origine avec les apports de la société d'accueil.

Autrement dit, **la compréhension dont il est question ici est double**. Elle concerne bien entendu l'intervenantE mais, à travers cette démarche compréhensive, nous espérons également **proposer un espace où la femme victime de violence elle-même trouve l'opportunité de mieux saisir ce qui lui arrive**, de prendre un peu de recul par rapport à sa propre histoire. Notre objectif, au fond, est aussi de lui offrir un lieu, une relation privilégiée où il devient possible de dévoiler (démasquer) une partie de **cet ordre établi et sans cesse ré-établi auquel les femmes participent, adhèrent malgré elles**, une opportunité de « s'expliquer », au sens où Bourdieu emploie ce terme dans le court passage qui suit :

A condition de substituer aux mots *enquêteur* (sociologue) et *enquêté* ceux d'*intervenantE* et d'*usager/usagère*, un extrait de « La misère du monde » signé P.Bourdieu (1993) révèle quelque chose de ce travail de compréhension qui nous concerne au quotidien et des savoirs indispensables à sa réalisation.

Après avoir insisté sur l'importance des « savoirs préalables » de l'enquêteur sur les conditions de vie de l'enquêté, P.Bourdieu souligne que sans une attention toute particulière à autrui ces savoirs ne mèneront à rien et « peineront à nous arracher à **l'assoupissement de l'attention que favorise l'illusion du déjà-vu et du déjà-entendu** ». Les conditions de l'entretien réussi et d'une possible compréhension passent sans doute inaperçues mais « en offrant à l'enquêté une situation de communication tout à fait exceptionnelle, affranchie des contraintes, notamment temporelles, qui pèsent sur la plupart des échanges quotidiens, et en lui ouvrant des alternatives qui l'incitent ou l'autorisent à exprimer des malaises, des manques ou des demandes (...), l'enquêteur contribue à créer les conditions de l'apparition d'un discours extra-ordinaire, qui aurait pu ne jamais être tenu, et qui pourtant, était déjà là, attendant ses conditions d'actualisation. (...) Certains enquêtés, surtout parmi les plus démunis, semblent saisir cette situation comme une occasion exceptionnelle qui leur est offerte de témoigner (...), **une occasion aussi de s'expliquer, au sens le plus complet du terme, c'est-à-dire de construire leur propre point de vue sur eux-mêmes et sur le monde et de rendre manifeste le point, à l'intérieur de ce monde, à partir duquel ils se voient eux-mêmes et voient le monde (...)** »

- 3 b) Comment mieux comprendre ?

Le problème de la formation à l'intervention en milieu multiculturel se pose avec acuité aujourd'hui dans le domaine de la violence conjugale. Ainsi, les participantEs à la journée d'étude organisée par Praxis le 11 octobre dernier n'ont pas manqué de sensibiliser les politiques présentEs à l'importance de **se former pour mieux répondre aux exigences de la pratique en milieu ethnoculturel. Et cette formation devrait jouer à la fois sur les plans du savoir, du savoir être et du savoir faire.**

\* Savoir

C'est le niveau le plus évident. Ce qui est visé ici, ce sont **de meilleures connaissances théoriques sur des thèmes pertinents**, tels l'histoire de l'immigration vers la Belgique, la situation particulière des demandeurs d'asile et réfugiés ou encore les spécificités d'une culture (d'une population) qu'on sera plus souvent amené à rencontrer (dans le cas du Refuge, il nous semble pertinent de nous attarder sur la culture arabo-musulmane). ChacunE de nous apprend au contact des femmes hébergées et de leurs enfants : le savoir se transmet évidemment de façon informelle à travers ces multiples rencontres. Mais ces connaissances méritent selon nous d'être approfondies et complétées par une (auto-)formation plus formelle, qui passe par la rencontre avec des spécialistes de ces questions.

Un tel niveau de savoir *intellectuel* est sans aucun doute nécessaire mais n'est pas suffisant. En effet, comme on va le voir, il devrait pouvoir s'articuler à un travail de sensibilisation mettant en jeu nos *affects*.

\* **Savoir être**

On rappelait en préambule que l'intervention sociale n'est pas neutre puisqu'elle est posée par un individu qui est lui-même le fruit d'une socialisation, d'une culture particulière. D'où **l'intérêt d'une formation visant chez le/la participantE une compréhension « par l'intérieur », une prise de conscience du rôle et de l'influence de sa culture sur ses modes de pensée, ses attitudes et ses comportements.**

Au Refuge, **les échanges entre collègues questionnent régulièrement et plus ou moins directement les valeurs qui fondent notre travail.** Que ce soit lors de discussions informelles et quotidiennes ou dans le cadre de réunions centrées sur des thèmes spécifiques. Ce sont d'ailleurs les femmes hébergées elles-mêmes qui nous poussent à de telles réflexions, par leurs critiques et leurs questions. Ainsi, on se réunira pour un moment d'échange autour de l'identité laïque de notre association et de ses éventuelles répercussions sur la façon dont Noël ou la fin du Ramadan peuvent être célébrées au Refuge. Un autre temps d'échange aura pour thème le travail « sous contrainte » avec les dames et questionnera le fondement-même de notre rôle d'éducation permanente (pourquoi tel travail de groupe est obligatoire pour les femmes hébergées ? et pourquoi pas telle autre activité ? quelles exceptions à cette règle ? quelle sanction éventuelle appliquer ? avec quels mots présenter notre mission d'éducation permanente ?...).

Autant de moments-clés où l'on peut (re)prendre conscience des croyances et valeurs partagées (mais aussi personnelles) sous-tendant notre travail. Toutefois, bien qu'**indispensables à la vie des équipes du Refuge, ces moments d'échange révèlent quelque fois aussi leurs limites en l'absence d'outils qui bousculeraient nos habitudes** et seraient susceptibles de renouveler les discussions tout en suscitant cette fameuse compréhension « par l'intérieur » de nos identités culturelles.

C'est pourquoi nous avons l'intention d'inviter une formatrice québécoise dont l'expérience devrait compléter utilement nos propres échanges. Différents outils passionnants existent en effet qui restent trop peu utilisés en Belgique. A commencer par la technique mise sur pied il y a 20 ans par M. Cohen-Émerique, consistant à analyser avec les intervenantEs des épisodes de leur pratique professionnelle ayant provoqué ce qu'elle a appelé un « choc culturel ». Cette méthode a deux objectifs, deux atouts :

- elle vise d'abord à **aider l'intervenantE à cerner ses propres représentations**, à faire émerger l'organisation sous-jacente de ses connaissances, ses images (stéréotypes) souvent inconscientes.. et les origines sociales de ces images ;
- elle permet aussi **d'identifier les principales zones d'achoppement entre cultures**, les domaines délicats susceptibles de provoquer incompréhension et choc culturel (par exemple, une de ces zones sensibles a trait au type de demande qui peut être faite, ou pas, aux intervenantEs ; une autre à la définition des rapports homme-femme)

Une autre technique de prise de conscience de sa culture a été créée par une chercheuse canadienne, R.Bourque. Elle permet par des mises en situation de saisir les processus d'acquisition d'une culture et d'en mettre à jour les éléments aussi bien visibles (comportements, rites..) qu'invisibles, tacites (valeurs, présomptions,..). L'une de ces mises en situation place les participantEs dans l'obligation de changer de culture au milieu du « jeu », ce qui permet **d'aborder à travers leur ressenti (et plus seulement intellectuellement) les notions d'identité culturelle, de choc culturel ou d'ethnocentrisme.**

Enfin, un outil particulièrement intéressant pour susciter une prise de conscience active s'articule autour de la typologie des valeurs de Condon et Yousef. Celle-ci propose des orientations allant **d'une conception individualiste-égalitaire de la personne et de la société à un modèle collectiviste-communautaire**. Il est proposé aux participantEs de se situer sur un continuum entre ces deux modèles, et ce sur six thèmes essentiels de la vie humaine (la personne, la famille, la nature, la nature humaine, la société et le surnaturel). Ils/elles sont amenés à prendre conscience de leur propre modèle d'individu ou de société et à se questionner sur celui d'autres groupes avec lesquels elles/ils sont en contact dans le cadre de leur travail.

Cet outil n'a pas pour objectif premier de décliner les différences subtiles entre (sous)cultures mais plutôt d'aiguiser notre regard, de nous sensibiliser au fait que des différences de conception sur des sphères aussi fondamentales de la vie humaine que le soi ou la famille peuvent **faire écran à la compréhension par les intervenantEs des usagères et des usagers**. Notamment quand ceux/celles-ci sont issus de sociétés non-occidentales.

\* Savoir faire

Il s'agit surtout ici d'être conscient que le processus d'aide tel que nous l'envisageons et le type d'entretien que nous menons sont culturellement marqués : essentiellement basés sur la communication verbale dans la langue du pays d'accueil, ils sont centrés sur la personne dont il est attendu qu'elle s'exprime et se mobilise pour arriver à la solution de ses problèmes. Ce qui peut s'avérer déstabilisant pour l'interlocuteur/trice originaire d'une autre culture.

De même, les expressions employées par les intervenantEs, y compris quand la langue parlée ne pose pas de problème, sont souvent spécifiques à notre champ professionnel : on oublie facilement, tant ces mots sont naturels pour nous, qu'ils ne sont pas familiers aux usagers/ères. Les incompréhensions qui en découlent peuvent susciter une distance relationnelle tout à fait contre-productive.

La communication non-verbale est également essentielle. Le silence notamment n'a pas la même signification d'une société à l'autre. Mais la proximité physique, la chaleur et l'intimité dans les contacts entrent également en jeu. Ainsi que la disponibilité plus ou moins limitée dans le temps des intervenantEs.

Enfin, soulignons que la position non-directive et égalitaire des intervenantEs, valorisée par exemple dans notre association, peut désorienter certaines personnes pour lesquelles c'est précisément une attitude de leadership et des conseils « autoritaires » qui rassurent et sont preuves de la compétence de l'intervenantE.

On mesure avec ces quelques exemples l'importance d'une sensibilisation à ces questions pratiques. **Une rencontre *interculturelle* « réussie » (c'est-à-dire qui dépasse, en qualité de rencontre, le stade du *multiculturel*) réclame en effet de la part des professionnel(le)s de nombreux micro-ajustements. Comme on vient de le voir, ceux-ci ne sont sans doute possibles que si la formation des intervenantEs trouve un équilibre entre processus cognitifs (savoir), affectifs (savoir être) et comportementaux (savoir faire).**

#### **4) Conclusion provisoire**

Ces quelques pages ne resteront pas sans suite. Non seulement elles appellent des réactions de la part de celles et ceux qui les liront, mais elles ont montré **combien les questions sont nombreuses et les progrès à réaliser importants dans l'aide aux femmes victimes de violence, et dans le travail social en général, en milieu multiculturel.**

Qu'il accueille ce même article sous une forme approfondie, une analyse abordant la question sous un angle différent ou encore une étude plus ambitieuse, **ce site Internet devrait donc être à l'avenir un moyen efficace de partager le fruit de nos réflexions et de nos expériences futures**, que ce soit en terme de formation (notamment en ce qui concerne la sensibilisation à l'impact de notre propre culture sur nos interventions, donc le *savoir être*) ou au niveau du travail quotidien auprès des dames issues des minorités visibles.

#### **Sources bibliographiques :**

- « La violence conjugale en milieu ethnoculturel : s'informer pour mieux prévenir. », co-réalisé par la Table de concertation en violence conjugale de Montréal et l'Université du Québec à Montréal, 2003.
- « La misère du monde », sous la direction de P.Bourdieu, Seuil, 1993. L'extrait est issu de « Comprendre », pp 914-915.
- « Comprendre la culture arabo-musulmane », X.Remacle, Ed. Vista, 2002.