

LA PLACE DE LA LANGUE MATERNELLE EN INTERVENTION SOCIALE

Notes de synthèse territoriales



Ce travail est mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons : Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes conditions 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

SOMMAIRE

I. NOTE DE SYNTHÈSE TERRITORIALE PYRÉNÉES ATLANTIQUES PAR ETCHARRY FORMATION DÉVELOPPEMENT.....	4
1. Méthodologie de la collecte de données et objectifs.....	4
2. Analyse des données de l'enquête terrain.....	5
3. Conclusion en 5 axes.....	12
II. NOTE DE SYNTHÈSE TERRITORIALE DE LA CATALOGNE PAR UNIVERSITAT AUTONOMA DE BARCELONA	15
1. Descripción de la muestra.....	15
2. Contexto sociodemográfico.....	17
3. Entrevista a los profesionales.....	17
III. NOTE DE SYNTHÈSE TERRITORIALE DE LA HAUTE VIENNE PAR INSTITUTO SUPERIOR DE SERVIÇO SOCIAL DO PORTO	23
1. Méthodologie de la collecte de données et objectifs.....	23
2. Analyse des données de l'enquête terrain.....	24
IV. NOTE DE SYNTHÈSE TERRITORIALE DE LA HAUTE VIENNE PAR L'ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA GESTAO DE LAMEGO	30
1. Collecte des données.....	30
2. Analyse des résultats.....	32
3. Conclusion.....	39
V. ANNEXES	40
Annexe 1 – Retranscription d'un enregistrement de Etudiant 1, de POLARIS formation après la visite de la Croix rouge à Valongo.....	40
Annexe 2 – Retranscription d'un enregistrement de Etudiant 2, de POLARIS formation après la visite de la Croix rouge Valongo.....	43
Annexe 3 – Retranscription d'un entretien avec Etudiant 3, en EJE de POLARIS formation, après la visite de Viseu à Porto.....	45
Annexe 4 – Retranscription d'un entretien avec Etudiant 4, de POLARIS formation après la visite du centre de détention de Porto.....	47
Annexe 5 – Retranscription d'un entretien avec Etudiant 5 après la visite du CLAIM à Viseu.....	50
Annexe 6 – Carnet de voyage des étudiants de l'ISSSP à Limoges.....	53

INTRODUCTION

Le projet LAMMATIS vise à reconnaître et à valoriser la langue maternelle des migrants dans le processus d'intégration sociale. Il repose sur l'idée que la langue maternelle est cruciale pour l'identité individuelle et joue un rôle central dans la capacité des migrants à s'intégrer et à participer pleinement à la société d'accueil. Ce projet fut lancé sur une durée de 18 mois, faisant collaborer 5 partenaires. Les données présentées dans ce document ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire établi par les partenaires du consortium du projet LAMMATIS. Le consortium des partenaires est composé de :

- Etcharry Formation Développement (Ustaritz, France)
- Polaris Formation (Limoges, France)
- La Universitat Autònoma de Barcelona (Barcelone, Espagne)
- La Cooperativa de Ensino Superior de Serviço Social (Porto, Portugal)
- El Instituto Politécnico de Viseu (Centre, Portugal)

Les étudiants des différentes structures partenaires se sont saisis du questionnaire et ont mis en place une méthodologie d'application dudit questionnaire déclinée territoire par territoire dans les notes de synthèses suivantes. Chaque note de synthèse revient donc sur la méthode employée pour recueillir les données, et présente une analyse des résultats obtenus.

Cette enquête s'est superposée aux divers aspects que suppose la langue, à savoir la langue comprise comme support de la pensée, outil de communication ou encore vecteur d'intégration. Par le fait même, au sein des structures d'accueil, les étudiants ont appliqué à l'usage de la langue maternelle des migrants le fameux diptyque « est-ce possible ? » « est-ce permis ? ». Les résultats suivants explorent la possibilité pour les migrants et les professionnels de communiquer dans la langue maternelle de la personne accueillie mais aussi la possible d'employer une langue différente de celle du pays d'accueil avec les enjeux d'intégration et d'ouverture que cela suppose de parler la langue de la communauté d'accueil.

L'immersion induite par la mobilité a également permis aux étudiants de se retrouver eux-mêmes dans une situation où la barrière de la langue (pour communiquer dans le pays où ils étaient en mobilité comme pour communiquer avec les migrants) a contribué à l'immersion des futurs professionnels qu'ils sont dans la problématique de l'usage de la langue maternelle. Cette dimension apporte des résultats plus sensibles qu'empiriques et donne au projet LAMMATIS une envergure qui dépasse largement le recueil de données à l'aide d'un questionnaire.

Enfin, le projet aura certainement un impact direct pour toutes les structures participantes, que ce soit pour les étudiants, futurs professionnels, qui seront plus sensibles à la thématique linguistique ou pour les centres qui ont désormais des outils et des chiffres pour intégrer les objectifs et les résultats du projet LAMMATIS au sein de leurs formations.

Nous rappelons que ce document se décline en 4 notes de synthèse territoriales, rédigées par les étudiants, relues par des professionnels revenant sur la méthode de recueil des données, les résultats, les analyses et les conclusions attendants au projet LAMMATIS. Les partenaires avaient libre choix de transmettre au coordinateur la note territoriale dans la langue de leur choix.

I. NOTE DE SYNTHÈSE TERRITORIALE PYRÉNÉES ATLANTIQUES PAR ETCHARRY FORMATION DÉVELOPPEMENT

Introduction

Les prémisses de ce projet viennent des questionnements et des observations d'Alain Thers, qui ont émergés lors de ses différentes expériences professionnelles et personnelles. Il s'est questionné sur la place que pouvait avoir la langue maternelle des personnes non originaires du pays qui les accueille. Un appel à projet a alors été lancé avec pour objectif d'interroger la place de la langue maternelle dans l'intervention sociale. Le projet LAMMATIS est ainsi né. Ce projet fut lancé sur une durée de 18 mois, faisant collaborer 5 partenaires comprenant Etcharry Formation Développement (Ustaritz, France), Polaris Formation (Limoges, France), la Universitat Autònoma de Barcelona (Barcelone, Espagne), ainsi que la Cooperativa de Ensino Superior de Serviço Social (Porto, Portugal) et el Instituto Politecnico de Viseu (Centre, Portugal). Dans le cadre de ce projet, une mobilité étudiante a été proposée avec pour mission première la collecte d'information via une enquête portant sur un questionnaire, élaboré en amont, traitant de la prise en compte de la langue maternelle dans des structures d'accueil des personnes migrantes. La mobilité a réuni les étudiants de Limoges et de Porto, puis parallèlement ceux d'Ustaritz et de Barcelone.

La note de synthèse a été rédigée par les étudiants d'Etcharry Formation Développement à Ustaritz. Elle repose sur une enquête réalisée sur les départements des Pyrénées-Atlantiques, des Landes et de la Gironde, conjointement avec les étudiants de l'Universitat Autònoma de Barcelona. Les étudiants d'Ustaritz ont ainsi reçu 5 étudiants de Barcelone, leur ont fait découvrir le territoire basque ainsi que les différentes structures, sur les départements concernés par le projet, relatives à l'accueil des personnes migrantes, toujours dans le but de venir questionner la place de la langue maternelle dans l'intervention sociale.

Afin de relater nos observations et de proposer une analyse des résultats que nous avons obtenus, nous allons procéder de la manière suivante : d'abord, nous expliciterons la méthodologie que nous avons suivie pour collecter des données et atteindre les objectifs que nous nous étions fixés. Ensuite, nous proposerons une analyse de ces dites données ; avant de terminer sur une conclusion qui mettra en avant les résultats et les réflexions que nous avons pu en tirer.

1. Méthodologie de la collecte de données et objectifs

Les données ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire mixte établi par les partenaires du projet LAMMATIS. Les cinq étudiants d'Etcharry ont alors pris en main ce questionnaire afin de se familiariser avec celui-ci. Il se compose de 4 parties : le recueil d'informations générales, comportant des données géographiques sur les structures concernées, leurs noms, le type d'établissement, les missions, le cadre juridique ou encore le financement. Puis vient la partie sur l'observation de l'environnement de la structure d'accueil, s'attardant sur la visibilité de cette dernière, son implantation, la mobilité, les aménités et les infrastructures sociales et culturelles à proximité. S'ensuit l'observation des locaux de la structure d'accueil. Celle-ci porte sur les différents espaces existants à disposition des professionnels ainsi que des personnes accueillies, les espaces d'affichage définis dans les locaux, l'existence ou non d'une signalétique favorisant l'orientation des personnes au sein des lieux, ainsi que l'existence de supports de communication traduits en plusieurs langues. Enfin, le questionnaire se termine sur l'entretien avec un professionnel. Cette partie se décline

en trois axes : le premier s'intéresse au lieu et au dispositif d'accueil, ainsi qu'au processus observé lors des premières rencontres et du premier accueil des personnes. Le deuxième axe du questionnaire s'oriente davantage sur le professionnel au sein de la structure, ses pratiques linguistiques et sa connaissance vis à vis du public. Enfin, le troisième axe vient mettre en exergue les représentations, les visions et les propositions du professionnel concernant la place de la langue maternelle en intervention sociale.

Afin de remplir ce questionnaire, des rencontres furent organisées sur une demi-journée au sein des structures et de leurs environnements. Par quatuor, des étudiants d'Ustaritz et des étudiants de Barcelone, parfois accompagnés d'un formateur, ont participé à ces rencontres. Ils ont été répartis de façon à ce que chacun puisse rencontrer des publics variés et observer des prises en charge différentes.

L'élaboration du questionnaire a constitué l'étape préalable aux moments d'observation et de rencontres. Ensuite, l'observation se déroulait 30 minutes avant le rendez-vous prévu avec les professionnels de la structure dans le but d'analyser l'environnement extérieur. Enfin, la visite des locaux permet de répondre à différentes interrogations. Un entretien avec un ou plusieurs professionnels fut ensuite mené.

A la suite de ce questionnaire et en fonction des disponibilités de chacun, un entretien pouvait être réalisé avec une ou plusieurs personnes accompagnées au sein de ladite structure. Ce moment d'échange s'est déroulé soit en groupe soit de façon individuelle et de manière formelle ou informelle. A noter qu'une trame servait de support pour guider ces échanges.

Les objectifs de cette collecte de données sont :

- Reconnaître la diversité culturelle des migrants au sein des territoires d'accueil,
- Recueillir des données sur la prise en compte des langues maternelles via une enquête ou un questionnaire,
- Améliorer l'accès aux services et lieux ressources,
- Cartographier dans les 3 territoires les actions/activités proposées par les services d'accueil,
- Promouvoir une culture d'accueil inclusive et participative dans le domaine social et médico-social,
- Élaborer une note de synthèse et un rapport d'analyse sur les pratiques actuelles.

2. Analyse des données de l'enquête terrain

2.1. Informations générales

Afin de pouvoir répondre aux questionnements du projet LAMMATIS, nous sommes allés à la rencontre de quatorze structures, réparties entre Dax, Bayonne, Saint Jean Pied de Port, Anglet, Billères et Coutras. Les différentes structures que nous avons pu observer étaient majoritairement des structures d'accueil et d'hébergement (71%). Néanmoins, 35% des structures questionnées s'attardaient uniquement, ou en plus des missions d'hébergement, sur les enjeux d'information et d'orientation.

71% des structures visitées sont des associations fonctionnant sur la base d'un financement public, 14.3% le sont aussi des associations mais financées par des fonds mixtes ou privés, tandis que 14.3% sont des organismes publics. Nous avons observé que 78.6% des structures sont établies dans une zone urbaine, contre 21.4% dans une zone semi-rurale. Par zone urbanisée (ou zone U) on comprend à la fois les secteurs où la continuité et la densité du bâti est importante, mais aussi les zones plus rurales où les équipements publics

et les infrastructures (achevés ou en cours de réalisation) permettent une bonne desserte des centres d'accueil ou d'informations visités.

A l'inverse, lorsque nous parlons d'un milieu semi-urbain, nous entendons par là qu'il se situe relativement éloigné d'un centre urbain ou en périphérie d'une unité urbaine importante mais où les infrastructures ne permettent pas d'assurer une desserte suffisante pour relier ladite périphérie au centre. En rapportant que la majorité des structures sont implantées en ville, nous voulons ainsi souligner le fait qu'aucune n'est véritablement excentrée, isolée, hors-sol. Cela vient démontrer que cette implantation au cœur des villes pourrait émaner d'une certaine vision des objectifs, que ces structures se donnent, à savoir d'être dans une démarche volontariste d'inclusion. Une telle situation géographique facilite la mobilité et l'autonomie des personnes accueillies, par la proximité des transports en commun et des autres aménités existantes. Nous avons aussi constaté que 71.4% de ces structures sont situées dans des quartiers ségrégués/prioritaires.

Concernant le public accueilli sur ces différentes structures, 42% des personnes s'avèrent être des mineurs non accompagnés accueillis dans le cadre de la Protection de l'enfance, 21% sont des demandeurs d'asiles ou des personnes bénéficiant d'une protection internationale et 21,4% sont des migrants en situation administrative irrégulière. Les structures accueillent en majorité un public mixte (71%), notamment dans les Centres d'accueil des demandeurs d'asile (C.A.D.A.), les services d'orientation et d'information ainsi que dans les structures associatives. Il est quand même à noter que 35% des structures que nous avons sollicitées, de type centre d'accueil et d'hébergement, accueillent seulement des hommes. Les femmes, étant minoritairement représentées dans la composition de ce public, sont orientées vers une autre structure d'accueil et d'hébergement du territoire. La capacité d'accueil de ces structures que nous sommes allés rencontrer, varie entre 20 et 180 personnes.

2.2. Analyse des données extérieures à la structure

Majoritairement, la langue française est la plus parlée autour de chacune de ces structures. Sur celles implantées sur Bayonne ou Anglet, le basque est également représenté. Cependant, nous avons pu entendre de l'arabe, du pachto et du bambara autour de deux d'entre elles.

Bien que la signalétique soit majoritairement en français, autour de certaines structures, elle peut-être en basque, ainsi qu'en anglais ou en espagnol. Dans ces départements particulièrement concernés par le tourisme, nous émettons l'hypothèse que l'accessibilité de la signalétique, dans des langues communément parlées, vise à maintenir ce dynamisme touristique plutôt qu'à faciliter l'inclusion des personnes issues de l'immigration.

Il est possible que nous observions un clivage entre l'implantation des structures au cœur même des villes, visant ainsi l'inclusion, et les politiques urbaines ne voulant pas non plus exposer cette diversité ethnique aux citoyens ou aux touristes.

Concernant la mobilité, 85,7 % des structures sollicitées sont desservies par un réseau de bus à proximité, tandis que 21,4 % sont desservies par des trains.

78,6 % de ces structures sont implantées à proximité d'autres infrastructures sociales, alors que 21,4 % d'entre elles ne le sont pas. Ces infrastructures sociales sont majoritairement des associations, des structures d'accueil et d'hébergement, des structures d'informations et/ou d'orientation, des services communaux et/ou départementaux, des centres de soins, etc. Étant implantées dans des zones urbaines ou semi-urbaines, l'ensemble des structures sollicitées se trouvent également à proximité de commerces. Parmi ceux-ci, nous retrouvons

des boulangeries, des pharmacies, des épicerie ou supermarchés ou encore des restaurants et des bars. D'autres sont implantées non loin d'aménités diverses telles que des centres culturels, des sociétés d'assurance, des salons de coiffure ou encore des cabinets de kinésithérapie ou d'ostéopathie.

Sur les 14 structures sollicitées, 42,9 % d'entre elles sont situées à proximité d'espaces verts, et 41,7 % à proximité d'espaces culturels.

2.3. Analyse des données des observations des structures

La majorité (64 %) des structures ne sont pas visibles de l'extérieur et se situent dans un bâtiment, seulement 35% des structures sont dans une maison indépendante. Cela vient peut-être démontrer la volonté des structures de restreindre leur visibilité afin de préserver la confidentialité des lieux, de leurs actions ou de protéger les personnes accueillies. Dans une autre optique, on peut possiblement y voir la volonté des pouvoirs publics d'invisibiliser toutes ces personnes.

La superficie des structures que nous avons sollicitées est variable. Certaines apparaissent comme non renseignées, du fait de la complexité de l'information pour les professionnels. La taille de la structure dépend du service proposé au sein de celle-ci. Une structure d'hébergement sera, de ce fait, plus vaste en termes de superficie qu'un service proposant uniquement de l'information et de l'orientation.

Sur l'ensemble des services, 8 sur les 14 disposent d'un lieu d'accueil. La plupart de ces services disposent d'une procédure d'accueil mais pas l'entièreté. Nous voyons ici que chaque structure possède des bureaux. Les autres espaces, les plus nombreux, sont ceux d'accueil, de repas et de détente.

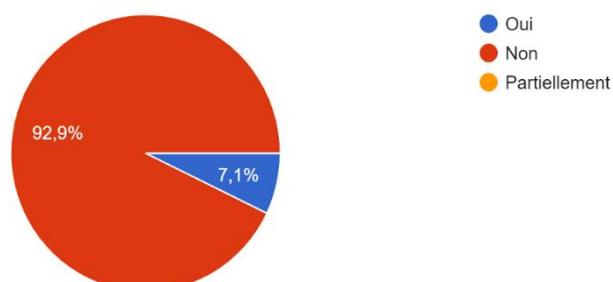
Concernant le type d'affichage au sein des locaux, 78% sont visibles sur les murs/vitres, 57% sur des tableaux blanc et 42% sont sur des tableaux en liège. Il est à noter qu'une structure ne propose pas d'espaces d'affichage. En moyenne, 3 espaces d'affichages sont présents. La langue la plus utilisée est le français. Nous retrouvons ensuite le basque et l'anglais. Dans la majorité des cas (11 structures sur 14), il existe une signalétique, écrite en français, par exemple pour le nom des espaces, le nom des services ou le nom des hébergements.

A propos de la communication au sein des structures, plusieurs supports sont utilisés : affiches (71%), livres/manuels (7%), flyers, procédures, guides, etc. On observe que toutes les structures, à l'exception d'une, ne disposent d'aucun matériel de communication traduit en plusieurs langues.

Nous avons également pu constater que les documents mis à disposition des personnes accueillies étaient majoritairement non traduits dans leur langue maternelle, à hauteur de 92,9%. Cela peut traduire, de la part des structures, une volonté et une dynamique d'inclusion et d'intégration par la langue pour les personnes issues de l'immigration.

3.11 Le matériel de communication est-il en plusieurs langues ?

14 réponses



2.4. Analyse des données des entretiens professionnels

L'échantillon interrogé est composé de 19 professionnels. Leurs fonctions sont très variées : assistantes sociales, conseillères en insertion sociale et/ou professionnelle, conseillères en ESF, éducateurs.trices spécialisés.ées, maîtresses de maison, moniteurs.trices, éducateurs.rices, psychologues clinicien, secrétaires, président.e.s d'association, directeur.rices, chef.fes de service, coordinatrice de projet , coordinatrice et formatrice FLE.

Concernant l'échantillon, il est à préciser que la majorité des professionnels ont entre 1 et 5 ans d'expérience, les autres ont plus de 5 ans d'expérience. Il y a seulement deux professionnels qui ont moins d'un an d'expérience.

2.4.1. Accueil et processus d'accueil

Lors de notre recueil de données, nous avons pu observer que les personnes en charge de l'accueil au sein des structures, parlent majoritairement le français, soit 73%, les autres langues les plus parlées sont l'anglais et l'espagnol avec 47% et le basque à 21%.

Lorsque la communication se montre complexe, les professionnels essaient de communiquer avec différents outils. 10 d'entre eux utilisent l'outil numérique (plateforme de traduction), tandis que 14 ont recours aux gestes corporels (mains, mimes).

Dans le même temps, nous avons questionné les professionnels sur leurs connaissances quant aux pays d'origine principaux des personnes accueillies. Les pays qui ont été les plus cités sont : la Guinée (12), le Mali (10), la Côte d'Ivoire (6), l'Afghanistan (6). En plus petit nombre, on peut aussi retrouver la Colombie (4), la Russie (4), l'Albanie (5), le Nigéria (4), le Venezuela (3), l'Angola (3), l'Algérie (3).

Au vue de cette diversité culturelle et ethnique, nous nous sommes demandé si les structures prenaient en compte la culture des personnes accueillies. De par cette collecte de données, nous observons que 73% des professionnels affirment prendre en compte cet aspect dans leur accompagnement et dans leur accueil. Le respect des pratiques religieuses et alimentaires sont les éléments les plus pris en compte au sein des structures, ainsi que le regroupement des différentes ethnies au sein des logements.

Lors des temps d'accompagnement et d'accueil des bénéficiaires, un peu plus de la moitié des structures disent préférer utiliser la langue française pour échanger, pour communiquer et dialoguer avec les personnes bénéficiant des services de la structure d'accueil.

Afin de rendre cette communication plus fluide et plus facile, 11 professionnels nous ont partagé que des cours de langues sont proposés au sein de la structure, et pour 6 autres ils s'appuient sur des partenaires. Le niveau de français des personnes reste très disparate, il peut osciller entre l'analphabétisme et le niveau (B2).

2.4.2. Place accordée à la langue maternelle dans les structures

Dans un second temps, nous avons questionné les professionnels sur leurs langues maternelles. Celles qui sont majoritairement ressorties sont le français et le basque. Néanmoins, ils parlent d'autres langues telles que : l'anglais (68%), l'espagnol (57%).

D'après les professionnels, interrogés sur leurs connaissances quant aux langues parlées des personnes accueillies au sein de leur structure, 18 sur 19 ont repérés les différentes langues présentes. Ces langues sont majoritairement le wolof, le bambara, l'espagnol et l'anglais. Cette liste de langues et de dialectes n'est pas exhaustive. Au vue de cette diversité et afin de faciliter la communication avec les migrants, les professionnels utilisent différentes stratégies/ressources, telles que : des outils numériques, des gestes corporels ou encore le fait de parler doucement, de façon claire et articulée en utilisant des mots simples pour faciliter la compréhension des personnes accueillies comprenant la langue française, ainsi que l'utilisation de la pair-aidance, autrement dit les autres personnes présentes sur le service parlant la même langue ou le même dialecte.

Grâce à ce questionnaire, nous sommes allés interroger des professionnels concernant l'existence d'espaces ayant pour but de favoriser les échanges dans la langue maternelle des personnes accueillies. 63% d'entre eux nous ont répondu par la négative en nous renseignant, néanmoins, sur le fait que ces échanges se faisaient lors de temps informels, lors de la conception et les temps de repas, lors d'activités, de loisirs ou au sein même des logements.

Par ailleurs, sur 19 des professionnels interrogés, 5 nous ont répondu qu'à certains moments, les personnes accompagnées sont encouragées à parler dans leur langue maternelle ; contre 14 qui nous ont répondu qu'il était préférable qu'elles communiquent uniquement en français afin de favoriser l'intégration.

Nous avons rencontré seulement 1 professionnel qui nous a fait part du fait que l'usage de la langue maternelle est interdit sur la structure dans laquelle il exerce.

Sur les structures où les personnes sont encouragées à parler dans leur langue maternelle, cela se traduit par l'usage quotidien de leur propre langue, par la tenue d'ateliers ou la réalisation de projets, ou encore par de la pair-aidance. Aussi, certains professionnels nous ont fait part que les personnes ne sont pas forcément encouragées à parler dans leur langue maternelle, mais comme il n'y a pas non plus d'interdit posé, elles se sentent suffisamment libres de le faire. À contrario, s'il est interdit d'avoir recours à la langue maternelle sur une de ces structures, c'est parce que le français est la langue d'intégration, et que la politique linguistique de l'association veut que ce soit l'usage de la langue officielle qui prime.

De surcroît, lors de moments formels nécessitant une bonne compréhension de la part des deux parties, sur le plan médical ou juridique par exemple, toujours sur 19 professionnels interrogés, 8 nous ont fait part que l'échange avec un interprète ou un traducteur s'avère satisfaisant. A l'inverse, 7 nous ont répondu que non et 4 ne se sont pas exprimées.

Visiblement, cette question a entraîné plusieurs niveaux de réponses. Pour certains, sur le plan humain, il est avant tout primordial de parvenir à se comprendre. Certains nous ont, ainsi, répondu qu'ils souhaiteraient que la communication puisse idéalement se faire dans la langue maternelle de la personne accompagnée, au moins pour l'entretien d'accueil voire

pour les premières semaines ou les premiers mois. Pour autant, les professionnels ont majoritairement répondu que la réalité veut que le français soit la langue d'intégration, donc la communication doit se faire essentiellement en français.

Parmi les moyens les plus adaptés pour communiquer avec des personnes migrantes, l'interprétariat, la pair-aidance, les outils numériques (tels que des plateformes de traduction comme "*Google traduction*"), les dessins et autres pictogrammes ou encore les gestes corporels ont été évoqués.

Lors des instances formelles, les professionnels interrogés peuvent faire appel à différents intervenants comme des interprètes (31%), mais rarement à des traducteurs. Ils font aussi appel à d'autres professionnels (36%). Ces stratégies de communication se font la plupart du temps en fonction du budget, de la qualité, du réseau de professionnels ainsi que des professionnels imposés par la structure.

Sur ces 19 professionnels interrogés, 5 nous ont répondu que lorsqu'ils sollicitent un interprète ou un traducteur, l'échange se fait bien dans la langue maternelle de la personne accompagnée, 2 nous ont répondu qu'il est arrivé que l'interprète ou le traducteur ne parle pas la même langue, notamment le même dialecte, 3 nous ont répondu qu'ils ne pouvaient pas en être assurés. 7 d'entre eux nous ont renvoyé qu'ils ne fonctionnaient pas avec des interprètes ou traducteurs. 2 ne sont pas exprimés.

2.4.3. Positionnements professionnels et propositions de projets

Concernant l'existence de projets visant à travailler sur la question de l'interculturalité, 68% des professionnels témoignent d'une dynamique allant dans ce sens sur leurs structures. Cela prend majoritairement la forme de repas partagés, ou encore d'ateliers. 8 professionnels nous ont répondu que des projets sont aussi menés ou soutenus pour encourager les compétences linguistiques des personnes accompagnées, contre 11 pour qui ce n'est visiblement pas le cas.

Relativement aux projets mis en place pour favoriser et encourager les compétences linguistiques des professionnels, 17 professionnels nous ont répondu qu'aucun projet n'est mené ou soutenu pour leur permettre d'encourager leurs compétences. Néanmoins, 2 nous ont répondu que des formations à l'apprentissage du "*Français Langue Étrangère (F.L.E.)*", ou encore à l'interculturalité, leur avaient été proposées.

Afin de pouvoir compléter les compétences des professionnels, certains souhaiteraient aussi développer les notions sur le droit des étrangers, l'interculturalité, l'appréhension des conséquences du trouble du stress post-traumatique, le trouble de l'attachement, ou encore l'apprentissage de certaines langues comme l'arabe.

Enfin, concernant les outils ou méthodes que les professionnels interrogés aimeraient avoir à leur disposition afin d'améliorer la communication avec les personnes accompagnées, l'accès à des formations, des interprètes ou des traducteurs à proximité ou encore le développement d'outils numériques ont majoritairement été évoqués.

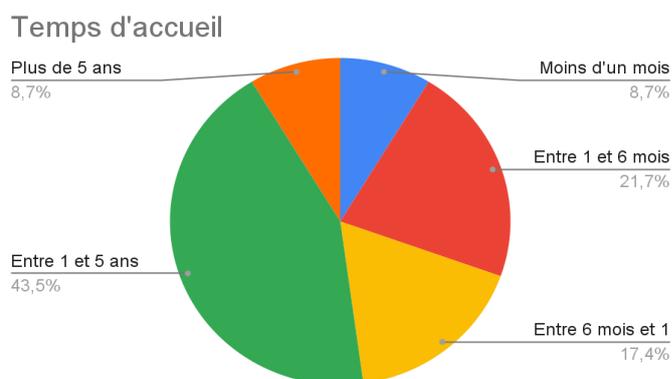
De façon plus minime mais tout de même importante, l'accès illimité à des plateformes d'interprétariat, telles qu'*I.S.M.*, ou encore le développement de jeux visant la communication sont des réponses qui sont aussi revenues dans de nombreuses réponses.

2.5. Analyse de la collecte de témoignages

L'objectif de cette collecte est de confronter le ressenti des professionnels que nous avons rencontrés à celui des personnes migrantes qu'ils accompagnent.

L'échantillon interrogé est composé de 23 personnes, aussi bien demandeurs d'asile que mineurs non-accompagnés, réparties sur 8 structures. Ils nous ont fait part de leurs difficultés dans l'appréhension de la langue française et leur usage de leur langue maternelle ou encore de la considération qui en est faite sur les structures d'accueil.

Ces rencontres ont eu lieu soit sous la forme d'entretiens individuels, ou bien en groupes lorsqu'il y avait plusieurs personnes présentes.



2.5.1. Situation actuelle de la personne

Sur ce graphique représentant la durée d'accueil des personnes au sein des structures étudiées, 47,8% des migrants sont présents depuis 1 an ou moins, 43,5% entre 1 et 5 ans et seulement 8,7% sont présents depuis plus de 5 ans.

2.5.2. Pays et langue des personnes accueillies

Les langues maternelles des personnes interrogées sont très variées et dépendent des pays d'origine :

- Les pays d'Afrique subsaharienne sont largement représentés avec principalement la Guinée (5) et la Côte d'Ivoire (3) mais aussi le Mali, le Sénégal, le Bénin et la Gambie. Par conséquent, le peul et ses dérivés se retrouvent fréquemment dans les langues maternelles ainsi que d'autres dialectes : le manjaque, le dioula, le dendi, le bambara, le wolof, le mandingue, le soninké, le sousou. Les ivoiriens comptent également le français comme une de leur langue maternelle.
- 2 personnes rencontrés étaient d'Albanie et parlaient donc albanais.
- 2 colombiens ont été questionnés et avaient comme langue maternelle l'espagnol.
- 3 Afghans ont participé à ces échanges. Ils parlaient pashto et dari, les langues les plus répandues dans leur pays.
- 1 personne parlait ourdou, sa langue maternelle au Pakistan.
- Nous retrouvons également le perse avec un iranien rencontré.
- Des personnes venant d'Irak et du Soudan parlaient aussi arabe.

Les personnes que nous avons rencontrées ont l'opportunité de pratiquer leur langue maternelle, notamment avec leurs amis, à savoir 13 personnes, ou avec leur famille, soit 6 personnes. Seulement 4 n'ont pas cette possibilité.

2.5.3 La communication avec les professionnels

En plus de leur langue maternelle, certaines personnes parlaient d'autres langues ou dialectes de leur pays, surtout pour celles originaires d'Afrique de l'Ouest. Pour certains, ils connaissent des langues telles que le français, l'anglais ou l'espagnol.

En effet, en ce qui concerne la langue française, les personnes interrogées ont des niveaux différents, mais une grande majorité, parlent et comprennent cette langue. Cela peut être dû au fait qu'une grande partie des personnes provenait d'un pays francophone ou ont eu l'occasion d'apprendre des bases antérieurement.

En plus de cela, ces personnes ont pu recevoir des cours de français depuis leur arrivée en France. Une grande partie ont acquis des bases leur permettant une première compréhension, quitte à ce qu'elle soit partielle ou lacunaire. Seulement une personne, parmi celles rencontrées, ne comprend pas du tout le français. Les difficultés restent présentes pour les autres lors de longues conversations ou à l'écrit.

A propos de la communication avec les professionnels, les personnes accueillies nous rapportent avoir eu recours à différents moyens comme : les outils numériques (5), la pair-aidance (3), l'interprétation/traduction (5), l'utilisation d'une autre langue (2) ainsi que l'appui de la famille/amis (1). Au moins cinq personnes ayant pu avoir le soutien d'un professionnel type interprète, nous ont fait part que cette expérience n'a pas été satisfaisante.

Pour certains, il est arrivé que le professionnel ne parle pas véritablement sa langue maternelle ou son dialecte. Ils nous ont rapporté que, bien que parlant leur langue maternelle, les interprètes n'avaient pas véritablement traduit leurs mots. Ils les ont davantage reformulés, déformés, résumés voir sorti de leur contexte. Beaucoup s'en sont rendu compte bien après l'échange auquel ils ont participé.

En plus des entretiens, les personnes interrogées ont pu développer sur d'autres sujets en lien, de près ou de loin, avec les questions initiales.

Certaines ont abordé la complexité du français et la différence entre l'oral et l'écrit. Cette mobilisation dans les apprentissages pouvait également leur faire oublier leur langue maternelle. D'autres ont cité des espaces ou des procédés leur permettant de continuer à développer leurs apprentissages en français. Le sport, plus particulièrement le football, les BD, les livres, Youtube, les dessins sont donnés comme exemple. Elles abordent tout particulièrement le sport comme favorisant les rencontres, notamment pour les personnes les plus jeunes parmi celles questionnées. Ces personnes ont également évoqué l'importance de conserver un lien avec leur culture. Elles ont pu dire qu'elles appréciaient pouvoir partager, par exemple, leur langue maternelle en apprenant des mots aux professionnels qui les entourent.

3. Conclusion en 5 axes

Entre perception des professionnelles et réalité terrain :

Les perceptions des professionnels démontrent une idéalisation du service d'interprétariat. En effet, ils souhaitent pouvoir faire appel à ce type de service lorsqu'ils rencontrent des problèmes de compréhension. Contrairement aux perceptions des professionnels, les personnes ayant témoigné nous confient que cette traduction pouvait parfois être approximative et leurs paroles biaisées. Elles trouvaient que ces derniers résumaient de façon trop importante leur paroles et leurs ressentis. Ces personnes auraient aimé exprimer leurs pensées personnellement.

Les bénéficiaires questionnés nous ont également expliqué que dans le cadre de leur intégration en France, ils souhaitaient améliorer le plus rapidement possible leur niveau en français. Pour cela, ils apprécient que les professionnels gravitant autour d'eux, dans le cadre de leur prise en charge, communiquent avec eux en français, en prenant le temps de reformuler et d'expliquer les incompréhensions.

La majorité des professionnels et des structures ont la volonté de s'adapter au niveau de communication des migrants en créant ou en mobilisant des outils pour favoriser celle-ci. Néanmoins, la prise en compte de la culture et des coutumes des personnes migrantes est minimisée, du fait de la focale placée sur l'apprentissage du français, vu comme un vecteur d'intégration. Malgré cette volonté d'apprendre la langue et la culture française, les personnes accueillies souhaitent préserver et partager les leurs. Dans la temporalité qui est la leur et les circonstances d'accueil, l'accompagnement ne permet pas de prendre en considération ces données.

Par ailleurs, une des structures, que nous avons rencontré, ne souhaite pas intégrer dans leur accompagnement ces adaptations communicationnelles et axe sa prise en charge sur la communication uniquement en français. Elle a pour argument la condition d'accueil du migrant sur le territoire français au moment de sa prise en charge. Ils sont à une étape de leur parcours où ils n'ont pas de statut fixe, étant donné qu'ils viennent de se faire refuser le droit d'asile. Dans ces conditions, la structure axe leur prise en charge sur une forme d'intégration où l'apprentissage de la langue française est décisif.

- Outils et / ou pratiques professionnelles existants

Lorsque nous sommes allés à la rencontre des professionnels pour interroger les outils utilisés et les pratiques mises en place par ces derniers afin de communiquer avec les personnes migrantes, la communication analogique dite non verbale est la technique qui est la plus souvent revenue dans les réponses. En effet, beaucoup de professionnels utilisent des gestes pour illustrer leurs dires. Cette méthode reste efficace lors d'échanges quotidiens. Néanmoins, elle peut rencontrer des limites lorsque l'échange doit prendre une tournure plus formelle, sur des sujets tels que la santé, l'obtention de documents administratifs ou sur le plan juridique. De surcroît, l'utilisation de plateformes de traduction est tout aussi récurrente. Elles sont aussi utilisées lors des temps du quotidien avec des personnes non-francophones, prenant le relais lorsque les gestes corporels ne suffisent plus à la compréhension. Le troisième outil le plus cité est la pair-aidance. Lorsque les professionnels rencontrent des difficultés dans l'échange, si les outils numériques retranscrivent incorrectement les propos des personnes accompagnées, les professionnels peuvent en solliciter d'autres pouvant intervenir pour faciliter, par la traduction, la compréhension et la communication des deux parties.

Enfin, le dernier outil est l'usage de dessins et de pictogrammes. Celui-ci permet d'imager les besoins ou les envies. Cet outil n'est pas présent dans l'entièreté des structures rencontrées, néanmoins, les professionnels qui en font usage se trouvent en être satisfait et l'utilisent à de nombreuses reprises notamment au cours des cours de "F.L.E."

- Outils et / ou pratiques professionnelles pertinentes/à développer (formation sur le droit des étrangers, interculturalité, interprétariat en illimité, etc.) :

Les professionnels ont émis le besoin d'avoir davantage d'outils à leur disposition afin de faciliter la communication avec les personnes qu'ils accompagnent. La majorité ont évoqué leur souhait de pouvoir accéder à une plateforme d'interprétariat continuellement accessible, tant au niveau de son utilisation que d'un point de vue financier. D'autres souhaiteraient que des interprètes puissent être physiquement présents sur leur structure pour pouvoir les solliciter à tout moment, pour qu'existe une proximité entre les personnes accueillies, les travailleurs sociaux et l'interprète. Aussi, l'accessibilité à un outil numérique de traduction simultanée fiable a été suggérée.

Enfin, les professionnels ont aussi évoqué l'importance d'avoir accès à des formations leur permettant d'améliorer leurs pratiques, de favoriser la communication et la compréhension ; pour finalement améliorer leur prise en charge.

- Retour sur l'expérience et le ressenti des étudiants de l'UAB :

En fin de mobilité entrante, nous avons pu nous concerter avec les étudiants de l'UAB, sur leurs ressentis concernant la semaine que venions de passer avec eux. Il en est ressorti que cela avait pu être délicat mais également usant d'être le plus attentif possible lors des nombreux entretiens auxquels ils ont assisté et par la suite de saisir les informations qui nous ont été communiquées. Certains d'entre eux possédaient des bases en français, voire étaient francophones, ce qui leur permettait d'être plus facilement attentif lors des entretiens, et d'en comprendre le contenu. Cela s'est avéré être une tâche bien plus ardue pour les non-francophones. Il leur était difficile de ne pas se noyer sous les nombreux éléments qui sont ressortis lors des entretiens, ou encore d'en détacher certains pour mettre en lumière l'idée générale.

Pour se voir traduire des éléments qu'ils ne comprenaient pas, les non-francophones ont pu se reposer sur leurs camarades possédant des bases en français, ainsi que sur ceux d'entre nous parlant l'espagnol. De plus, avec l'accord des professionnels, l'un d'entre eux a eu recours à l'utilisation d'une plateforme de traduction qui, depuis le micro du téléphone, traduisait et retranscrivait instantanément sur l'écran ce qu'ils exprimaient.

Aussi, nous avons soutenu ceux qui maîtrisent le français à interagir lors des entretiens, à interroger les professionnels mais surtout à s'entretenir avec les personnes accompagnées que nous avons rencontrées. Pour ces dernières, cela s'est avéré particulièrement intéressant. En effet, cela semblait même faciliter l'interaction, en raison d'une forme d'égalité en ce qui concerne les difficultés de compréhension et de communication dans une langue autre que la sienne.

Les étudiants de l'UAB ont pu nous confier que cela leur a permis de prendre réellement conscience de toute la difficulté de devoir comprendre un interlocuteur parlant une langue qui n'était pas la leur ; comprenant ainsi la tâche ardue qui incombe aux personnes issues de l'immigration dans leur démarche d'intégration.

Nous avons également pu prendre conscience de cette difficulté au cours de notre semaine de mobilité sortante à Barcelone. La difficulté fut double dans la mesure où, à Barcelone notamment, le catalan est autant une langue officielle que le castillan. Il nous a donc fallu nous sensibiliser à ces deux langues. Pour autant, les professionnels que nous avons rencontrés ont, pour la plupart, prêté attention à utiliser le castillan lors des entretiens ou des moments informels que nous avons eus avec eux, pour faciliter notre compréhension.

En effet, 2 d'entre nous parlent le castillan, les 3 autres possèdent des bases suffisantes pour le comprendre. L'emploi de cette langue est donc apparu comme le moyen le plus évident de communication.

II. NOTE DE SYNTHÈSE TERRITORIALE DE LA CATALOGNE PAR UNIVERSITAT AUTONOMA DE BARCELONA

1. Descripción de la muestra

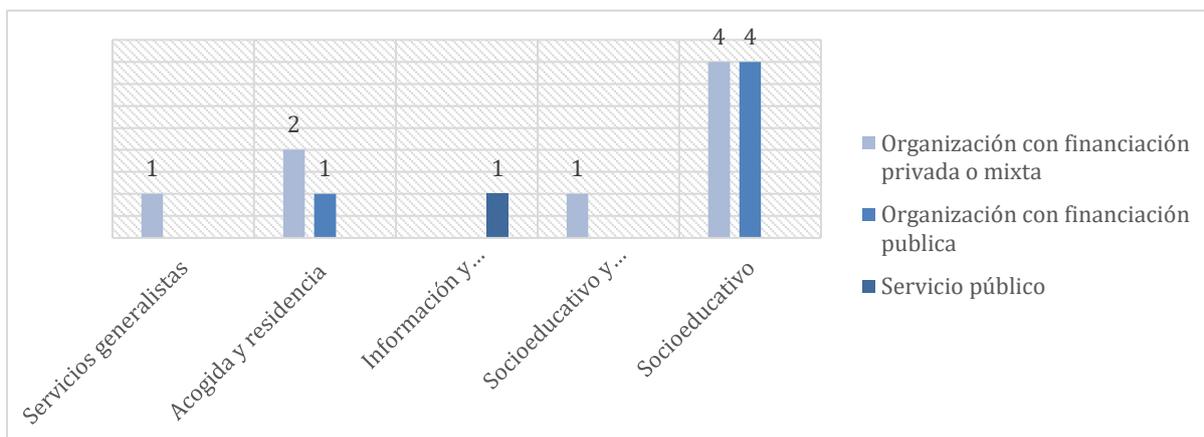
En Cataluña el proyecto LAMMATIS ha desarrollado una red de partenariado que incluye en su mayoría entidades del tercer sector (13) y un servicio público. Ocho de las organizaciones están financiadas con fondos privados o mixtos y 5 con financiación pública. Se trata en su mayoría de entidades que desarrollan diferentes tipos de servicios socioeducativos (8), información y orientación (1), primera acogida y servicios residenciales para la juventud que ha migrado sola (4). El servicio público, y una de las entidades, ofrecen un tipo de acción generalista en el ámbito de la salud y la juventud.

Al menos tres de las entidades que han colaborado con el proyecto LAMMATIS (AFEX, Escola de Vida y Martinet) tienen una clara orientación comunitaria. Las tres desarrollan tareas de alfabetización y acogida lingüística de proximidad y se encuentran imbricadas en comunidades escolares y del barrio. Can Gual, Doble Via y Prollema, trabajan con juventud migrada sola. Los dos primeros espacios disponen de servicios residenciales, un piso y un centro, ambos de pequeños (con una capacidad de 6 y 13 personas respectivamente). Prollema realiza un programa de formación a los participantes para que puedan enseñar sus lenguas maternas y obtener ingresos. En algunos casos Prollema también ofrece residencia a los jóvenes, en función de su situación habitacional, aunque este no es el foco de la intervención que propone.

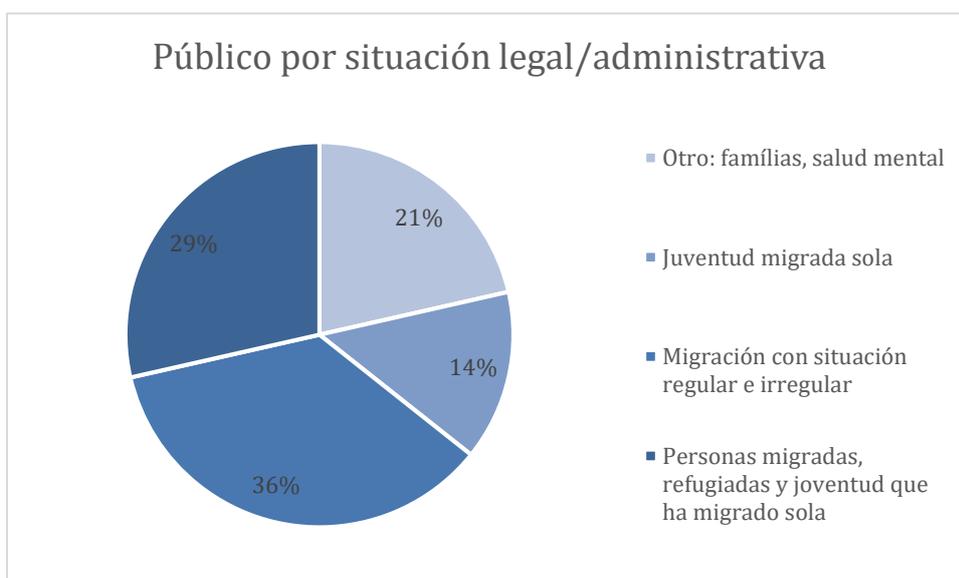
Cabe mencionar que seis servicios han sido visitados por el equipo de investigación para llevar a cabo entrevistas con profesionales, observación del entorno institucional, social y entrevistas etnográficas con el resto de participantes. Otros 8 servicios han sido contactados a través de una encuesta electrónica que contenía los mismos ítems de la entrevista a profesionales. Con esto hemos logrado ampliar la muestra de nuestra región y combinar una aproximación de mayor profundidad (las visitas) con otra que amplía la extensión.

Las entidades visitadas que forman parte del comité local del proyecto en Cataluña se han escogido por su capacidad innovadora y formativa en la acogida de estudiantes. Por ejemplo, tanto Prollema como AFEX han sido reconocidas como proyectos de innovación social y pensamos que ofrecen una visión alternativa de los procesos de acogida que puede resultar interesante de explorar

Resumimos a continuación las entidades que forman la muestra, distinguiendo la titularidad, el tipo de servicio que ofrecen y el público que han recibido en función de su situación administrativa.



En lo que se refiere al tipo de público al que se destinan los servicios destacamos que un 14% son programas específicos para la juventud que migra sola, mientras que un 29% se destina a personas en situación administrativa regular o irregular con variedad de perfiles (familias reagrupadas, trabajadores, etc.) y un 36% incluye el acceso a personas en situación de refugio y menores.



Las procedencias del público de los servicios reflejan la complejidad de los flujos migratorios contemporáneos, que suponen una diversificación de orígenes geográficos y mayor rapidez. Los profesionales han identificado como las procedencias más habituales los países del Magreb (sobre todo Marruecos), Paquistán, la India. En segunda instancia personas procedentes de África Occidental, Ucrania y China.

Los servicios se distinguen entre acoger a una diversidad lingüística amplia de hasta 22 lenguas presentes a otros que incluyen como mucho dos o tres lenguas de origen (los pisos de menores no acompañados son un ejemplo). Con relación al nivel lingüístico existe también diversidad tanto en lo que se refiere al dominio de las lenguas oficiales (catalán y castellano), como a la lectoescritura. Esto hace que el mapa lingüístico en los servicios sea relativamente complejo. Las organizaciones que realizan acogida lingüística y socioeducativa son los que gestionan niveles más diversos, mientras que los espacios residenciales la competencia en español es mayor y la comunicación lingüística menos compleja. Aun así la cuestión intercultural y de plena comprensión de la lengua sigue siendo un reto a la integración, según apuntan las profesionales.

2. Contexto sociodemográfico

La muestra se desarrolla sobre todo en contextos urbanos o semi-urbanos en ciudades situadas en el área metropolitana de la capital catalana.

La observación del entorno de los servicios ha puesto de relieve como se sitúan en barrios de rentas medias y bajas, que en muchos casos acomodan tendencias de multiculturalidad. Las lenguas de uso en el espacio público que han sido identificadas son el castellano, el catalán, el árabe y el urdú. Igual que los carteles en el caso de algunas organizaciones situadas en barrios multiculturales de Barcelona.

En lo que se refiere a servicios de proximidad, en la mayoría de los espacios disponen de una red pública de transporte, a excepción de las residenciales que se hallan geográficamente más aisladas. La residencia de Can Gual esta en la zona agrícola de una ciudad y el piso de Doble Via en un pueblo de 10.000 habitantes.

Las entidades en cambio, si forman parte de la red de equipamientos y servicios en el territorio, entre los cuales centros cívicos, bibliotecas, polideportivos y en menor medida espacios verdes.

3. Entrevista a los profesionales

Hemos realizado 6 entrevistas a profesionales con visita al su espacio de trabajo, uno de ellos a través de dos entrevistas grupales. Otros 8 profesionales han sido contactados a partir de una encuesta electrónica, y su respuesta se ha realizado en línea con garantía de anonimato. En total disponemos de una muestra de 18 personas que trabajan en servicios de acogida.

En lo que se refiere a su rol dentro del servicio hemos podido entrevistar a personas con funciones diferentes en la organización. Concretamente nos referimos a 4 personas que desarrollan tareas de dirección, coordinación y gestión; 8 funciones de la educación social (acompañamiento educativo), 4 imparten clases y talleres directamente con las personas usuarias y otros 2 realizan funciones especializadas en la orientación.

En general la muestra de profesionales tiene una experiencia de entre 1 a 5 años en la estructura (11) o bien más de 5 años en cinco casos. Tan solo dos personas se han incorporado en los últimos 12 meses.

Referente a su formación es por lo general universitaria y dentro del campo de las ciencias de la educación (educación social 11, pedagogía 4, antropología 3). Una minoría han llegado a la acogida a partir de formación continua y en cierto modo la vocación (y no tanto por su formación de base). Entre las motivaciones que manifiestan por trabajar en la acogida destaca la idea de justicia social y la redistribución de recursos, pero también “la empatía y la cercanía hacia este colectivo en los grupos de conversación” y el hecho de que “es motivador observar su progreso y su camino”.

Es importante destacar que en la muestra catalana dos personas hablan lenguas usuales en los servicios de acogida, pero inusuales entre los profesionales que se dedican a la educación. En concreto nos referimos al marroquí (darija) y al urdú y panjabi. Se trata de un porcentaje bajo. Aún así, cabe decir que Cataluña es la región que tiene un mayor número de profesionales plurilingües si comparamos con los servicios encuestados en Francia y Portugal. Por otro lado, sobre el dominio del catalán 13 personas sobre 18, el español toda la muestra y aproximadamente la mitad también hablan una tercera lengua europea como el inglés, el francés, el portugués o el italiano.

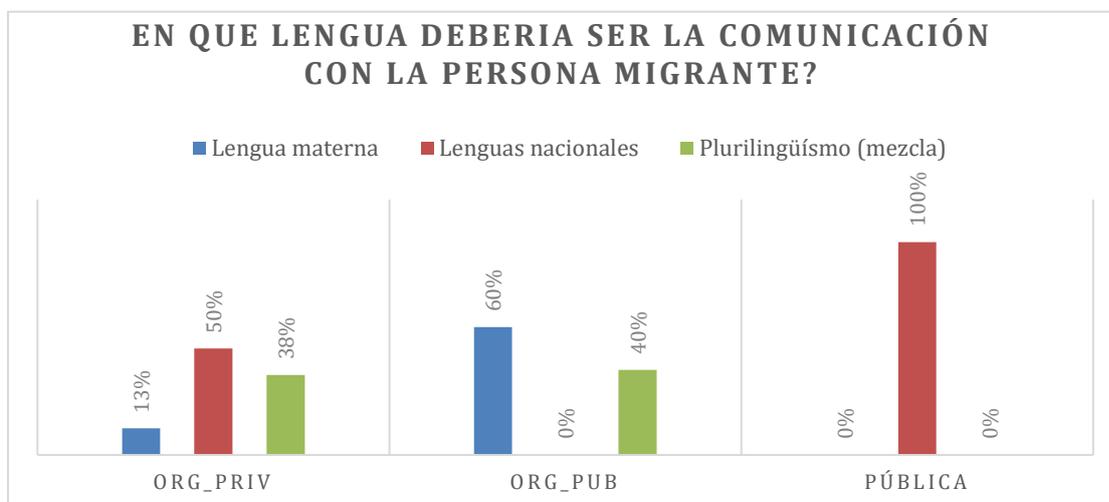
3.1 Ideología lingüística

El sistema de ideología lingüística determina el valor de las lenguas en el contexto catalán. Un sistema simbólico, que está muy influido por cuestiones políticas, sociales y económicas que suceden en un nivel macro, así como por las posiciones sociales de quienes las sustentan. En este sentido, nos ha interesado comprender cuál es la posible integración de las lenguas de las personas en los servicios de acogida según el sistema de creencias que ha desarrollado el cuerpo de educadores y educadoras sociales.

En este sentido, a la pregunta de con qué lengua piensas que hay que comunicarse con la persona que vive un proceso de migración, 9 profesionales han usado un razonamiento monolingüe ya sea para el uso de las lenguas oficiales, o bien de la lengua materna. Los argumentos usados destacan la importancia de las lenguas nacionales para 1) facilitar el aprendizaje en el proceso de integración, 2) sensibilizar de la importancia del catalán como lengua oficial. Otro argumenta a favor del uso exclusivo de la lengua materna para crear vínculo, pertinencia y motivación.

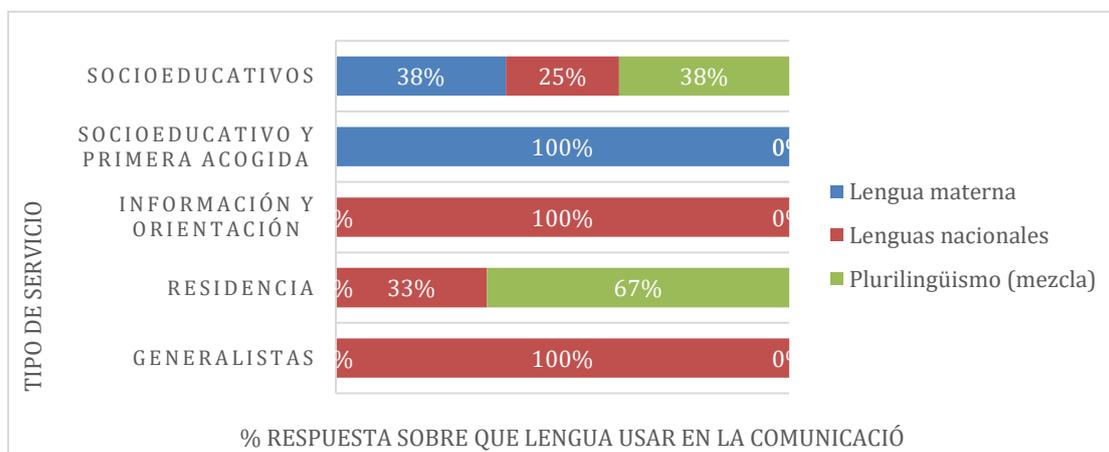
Otro posicionamiento responde a lo que podríamos llamar un “régimen plurilingüe” y defienden un uso mezclado de lenguas que se adapte a 1) la trayectoria de la persona y su voluntad de quedarse o partir de Catalunya; y 2) la importancia de que haya personas bilingües en el grupo de aprendizaje para que la comunicación pueda vehicularse a través de un uso mixto.

Contrastando la ideología lingüística con el tipo de servicio, vemos cómo se distribuyen los discursos. Mayoritariamente las entidades que adoptan una mirada más flexible en el uso de la diversidad de lenguas son las entidades de ámbito socioeducativo. No es así en lo que se refiere a la orientación y a los servicios generalistas (aunque la muestra de la que disponemos es demasiado pequeña, para poder afirmar esta tendencia).



Los 18 profesionales han afirmado que hay momentos en que es conveniente el uso de la lengua que domina la persona usuaria del servicio. Estas situaciones son o bien en momentos en que debe hablar de cuestiones que atañen a su salud física o psicológica; a temas habitacionales, de violencia,... o bien cuando los profesionales quieren asegurarse que se han entendido los mensajes (en el caso de informaciones referidas a temas normativos, sobre todo a temas legales que le afectan). La lengua materna se utiliza para expresar la vulnerabilidad.

El uso del catalán y el castellano, se nos dice que es necesario para incrementar las posibilidades de emancipación en los procesos de integración que viven las personas migradas. Así se argumenta que el uso de lenguas oficiales sirve para preparar para situaciones laborales o cotidianas, y que en su uso reside un potencial de aprendizaje por



inmersión.

A parte de este punto de vista, el uso de lenguas oficiales se defiende desde el punto de vista “institucional”, es decir, son las lenguas de la organización y en muchos casos están emparadas en políticas lingüísticas. En este punto hallamos también varios argumentos. Por un lado el rol de lengua oficial como “lengua franca” en un contexto social caracterizado por la diversidad lingüística. En segundo lugar, en el debate sobre el catalán o el castellano en los procesos de integración. Una parte de los y las profesionales es partidaria de usar el catalán para sensibilizar de su importancia. Otra parte piensa que el proceso de integración es suficientemente complejo como para además incluir una segunda lengua. Esto se basa en el hecho que muchas veces la socialización de las personas llegadas en los barrios de migración es frecuentemente en castellano.

Esta situación expresa un cierto dilema que enfrentan los y las profesionales cuando van tomando decisiones respecto a que lenguas usar en los espacios de acogida. Es el dilema del reconocimiento dentro de un paraguas simbólico del nacionalismo lingüístico.

3.2 Reconocimiento de la diversidad lingüística y la interculturalidad

10 de los 14 espacios (71%), manifiestan que sus organizaciones llevan a cabo acciones interculturales. De los cuatro espacios en que los profesionales declaran que no se hacen, la mitad son los servicios generalistas.

A la pregunta sobre qué tipo de prácticas interculturales desempeñan, hemos recogido una pluralidad de respuestas que reflejan diferentes perspectivas sobre lo que supone este tipo de adaptación. Dentro de las acciones, los y las profesionales citan desde excursiones entre grupos una vez al trimestre, la introducción de fiestas tanto de los países de origen como de instalación (fiestas patrias, Ramadan, Sant Jordi), formación del personal, la celebración del día internacional de las lenguas Maternas. Otro tipo de interpretación se refiere a una integración transversal de la interculturalidad en los grupos de conversación, donde se potencia la expresión sobre los conocimientos y vivencias de los diferentes grupos cotidianamente. En resumen, la interculturalidad en nuestra región es interpretada como convivencia; reconocimiento puntual de las “culturales”; formación u igualdad de oportunidades de encuentro e intercambio (interacción positiva).

En ningún caso se ha hablado de adaptación de dietas, o de espacios para el culto, tal i como ha aparecido en las instituciones de otros países.

3.3 Estrategias de comunicación

De los materiales informativos, tan solo tres de las 14 instituciones disponen de documentos traducidos en lenguas urdú, árabe e inglés.

Sobre los indicadores visuales en el espacio, las organizaciones que disponen de ellas son en catalán o en castellano exclusivamente.

La mitad de los espacios (7) implementan directamente cursos de lenguas oficiales para los usuarios/as, o bien colaboran con entidades a quién derivan esta función.

Por lo que se refiere a las estrategias de comunicación que llevan a cabo, la más utilizadas son las aplicaciones digitales de traducción (Google translator, Google lents), seguido del lenguaje no verbal y la adaptación del lenguaje verbal (hablar lentamente con frases cortas o simples, el uso de lenguas extranjeras comunes,...).

“La estrategia de supervivencia, y me hago entender como pueda, señales, vocabulario más sencillo, Google traductor”

Los documentos e imágenes también sirven en este intercambio individual, aunque se utilizan sobre todo en los casos de servicios que realizan clases de lengua.

Por otro lado, la función de traducción está repartida, entre entidades que lo hacen a partir de la participación de iguales

“Muchas veces se ayudan entre ellos (los que conocen un poco más el castellano ayudan a traducir a los que saben menos”

Aunque la traducción comunitaria se indica como más común. Con la misma nos referimos a aquella que es llevada a cabo por voluntarios que busca la propia entidad, o bien que pide al usuario/a que provea

“Que vengan acompañados de una persona que traduzca, si no entienden el catalán o el castellano”.



Finalmente llama la atención como la traducción profesional (interpretes, traductores, mediadores) es muy raramente utilizada. No sabemos si esto se debe a una cuestión de acceso al recurso, o bien a la preferencia por llevar a cabo estrategias comunicativas que podríamos llamar de mayor bidireccionalidad y proximidad. En todo caso, recomiendan que la comunicación sea a partir de la oralidad y que, en el caso de utilizar un traductor profesional, sea alguien que haya pasado por el mismo proceso que los jóvenes migrantes.

Finalmente, el recurso de personas en la organización que sean bilingües, aparece en tres casos. Aun así, puede que no sea suficiente para dar cabida a la diversidad lingüística actual:

“Tenim una persona que parla àrab a l'equip professional. Per altres llengües, amb el suport voluntari de persones que poden fer de traductores. Amb el traductor de Google”.

Si bien la traducción profesional no resuelve las situaciones comunicativas que hemos descrito, algunos/as profesionales han declarado que les gustaría tener acceso a traductores (5) y a la mediación cultural (6). Siguen pidiendo instrumentos digitales (4), formación en lenguas oficiales para las personas usuarias (3) y formación en lenguas maternas para ellos (2).

La formación en competencia intercultural (mayor conocimiento de las minorías, formación en interculturalidad y género, en códigos y dinámicas culturales) ha sido citada, al lado del tener más información sobre el marco de extranjería para resolver cuestiones legales. Otra necesidad expresada por parte de diferentes personas ha sido la formación en cómo gestionar la diversidad lingüística a partir de prácticas pedagógicas innovadoras.

III. NOTE DE SYNTHÈSE TERRITORIALE DE LA HAUTE VIENNE PAR INSTITUTO SUPERIOR DE SERVIÇO SOCIAL DO PORTO

Introduction

Au sein de ce projet, une mobilité étudiante a été proposée avec pour mission première la collecte d'information via une enquête se basant sur un questionnaire, élaboré en amont avec les partenaires, et traitant de la prise en compte de la langue maternelle dans des structures d'accueil des personnes migrantes.

La note de synthèse a été rédigée par les étudiants de L'ISSSP qui ont effectué leur mobilité dans la région de la Nouvelle Aquitaine, et plus spécifiquement de la Haute-Vienne. Elle repose sur une enquête réalisée par les étudiants de l'ISSSP qui ne parlaient pas la langue française. Les étudiants ont été reçu à Polaris Formation où une première réunion de présentation a eu lieu, pour que les étudiants et leurs enseignants fassent connaissance. Une présentation des différents établissements qui allait accueillir les étudiants a été réalisée en insistant, notamment, sur l'accueil des personnes migrantes, et la place de la langue maternelle dans l'intervention sociale et ses implications.

1. Méthodologie de la collecte de données et objectifs

La méthodologie de recueil de données a pris la forme d'un questionnaire mixte établi par les fondateurs de ce projet. Le premier jour, cinq étudiants de l'ISSSP ont étudié et testé entre eux le questionnaire, afin de se familiariser avec celui-ci.

Celui-ci se compose de 4 parties :

Le recueil d'informations générales, comportant, a) des données géographiques sur les structures concernées, b) leurs noms, c) le type d'établissement, d) les missions, e) le cadre juridique, ou encore, f) le financement.

La deuxième partie repose sur l'observation de l'environnement de la structure d'accueil, venant relater la visibilité de cette dernière, son implantation, l'accessibilité, les aménités et les infrastructures sociales et culturelles à proximité.

Une troisième partie s'attarde sur l'observation des locaux de la structure d'accueil. Celle-ci porte sur les différents espaces existants à disposition des professionnels ainsi que des personnes accueillies, les espaces d'affichage définis dans les locaux, l'existence ou non d'une signalétique favorisant l'orientation des personnes au sein des lieux, ainsi que l'existence de supports de communication traduits en plusieurs langues.

Une quatrième partie sur l'entretien avec un professionnel. Celle-ci se décline en trois axes : i) porté sur un lieu et un dispositif d'accueil ainsi que le processus lors des premières rencontres, et premier accueil des personnes ; ii) accès sur le professionnel au sein de la structure, ses pratiques linguistiques et sa connaissance vis à vis du public ; iii) les représentations, les visions et les propositions du professionnel concernant la place de la langue maternelle en intervention sociale.

Afin de recueillir les données, des rencontres étaient prévues sur une journée au sein des structures et de leur environnement. Les étudiants de l'ISSSP accompagnés de leurs professeurs, ont participé aux rencontres. Une partie était dédiée à la découverte de

l'environnement immédiat, afin de connaître les structures ainsi que leurs professionnels. Une autre partie a été dédiée à la réalisation de l'enquête auprès des professionnels. Pour mettre en œuvre le questionnaire, il a été décidé entre étudiants, professeurs et professionnels que les étudiants conduiraient deux enquêtes en français. Le manque de maîtrise du langage et des codes de communication dans la langue française, a permis une immersion complète dans le rôle du migrant. Cette méthodologie ayant un objectif pédagogique en lien avec l'expérience des obstacles à la communication lorsque la langue maternelle diffère de la langue officielle. Cette méthodologie permet aux étudiants d'expérimenter les obstacles, mais également, l'emprunt de stratégies multiples pour communiquer. Cette expérience a permis une prise de conscience sur les effets psychiques et émotionnels, de ne pouvoir communiquer dans la langue qui traduit le mieux ses émotions. De ce fait, les carnets de bord avaient pour objectifs de coucher sur papier les pensées associées aux expériences et observations culturelles, pendant leurs séjours à partir des différents états émotionnels.

Pour la mise en place de l'enquête les étudiants se sont organisés par fonctions : un étudiant posa les questions ; deux étudiants écrivirent les réponses comprises et entendues ; un étudiant rédigeait l'observation sur la communication non verbale, et un étudiant avait la mission de questionner à chaque mot français non compris. Une réunion-bilan avec les professeurs présents au cours de l'enquête, eut lieu à la fin de chaque entretien pour certifier la compréhension des réponses, ainsi que la prise en note.

Les objectifs de cette collecte de données sont :

i) Reconnaître la diversité culturelle des migrants au sein des territoires d'accueil; ii) Recueillir des données sur la prise en compte des langues maternelles via une enquête ou un questionnaire; iii) Améliorer l'accès aux services et lieux ressources; iv) Cartographier dans les 3 territoires les actions/activités proposées par les services d'accueil; v) Promouvoir une culture d'accueil inclusive et participative dans le domaine social, médico-social; vi) Élaborer une note de synthèse et un rapport d'analyse sur les pratiques actuelles à partir de la place de la langue maternelle.

2. Analyse des données de l'enquête terrain

2.1. Informations générales :

Afin de pouvoir répondre aux questionnements du projet LAMMATIS, nous sommes allés à la rencontre de quatre structures, réparties entre Gueret, Limoges, MontCuq, et Cahors.

Les différentes structures que nous avons pu rencontrer étaient toutes des structures d'accueil et d'hébergement, au sein desquelles les fonctions d'information et d'orientation sont dispensées ainsi qu'un service de formation, socio-éducative et culturelle. Toutes les structures visitées sont associatives avec un financement mixte ou privé. Trois des quatre structures visitées sont établies dans une zone rurale (75%), la dernière étant située dans une zone urbaine (25%). Ces premiers résultats nous ont fait émettre l'hypothèse que la stratégie mise en place par les associations d'accueil postule qu'il est plus facile d'intégrer les personnes migrantes en zone rurale, pour le développement des zones rurales. La localisation peut également être corrélée à la préoccupation des professionnels en lien avec de potentielles fugues de mineurs isolés non accompagnés. Effectivement en zone rurale, les transports sont insuffisants ce qui peut dissuader de tels projets. Nous notons que 75% des structures accueillent des mineurs non accompagnés dans le cadre de la Protection de l'enfance, les 25% restants (1 structure) accueille des demandeurs d'asiles ou personnes

bénéficiant d'une protection internationale, ainsi que des migrants en situation administrative irrégulière. Les structures accueillent en majorité un public du sexe masculin (3 structures sur 4). Une structure accueille un public mixte, ancienne crèche reconvertie en centre à vocation sociale qui garantit désormais les services d'orientation et d'informations, formation socio-éducatif et culturel et d'accueil de personnes migrantes.

La capacité d'accueil de ces structures que nous avons visité, varie entre 12 et 70 personnes.

2.2. Analyse des données extérieures à la structure :

La langue française est la plus parlée autour de chacune de ces structures. Sur celles implantées à Limoges, nous avons pu entendre de l'arabe, et du bambara autour des structures.

La signalétique est majoritairement en français, autour des structures, mais elle peut être doublée d'une traduction en anglais, en arabe, ou autre. Étant des zones rurales loin d'être concernées par le tourisme et le dynamisme multiculturel, nous comprenons le manque de diversité linguistique dans la signalétique.

Concernant l'accessibilité, 50 % des structures sollicitées ne sont desservies que par un réseau de bus à proximité, tandis que 25 % bénéficient d'une desserte ferrée en plus, et 25% n'a aucun réseau de transport à proximité.

La totalité de ces structures sont implantées à proximité d'autres infrastructures sociales. Ces infrastructures sociales sont majoritairement des associations, des services communaux et/ou départementaux, des services de soins et santé, des services de justice et de gendarmerie. Étant implantées dans des zones urbaines ou rurales, l'ensemble des structures sollicitées se trouvent également à proximité de commerces. Parmi ceux-ci, nous retrouvons des boulangeries, des pharmacies, des épiceries, des supermarchés ou encore des restaurants et des bars. D'autres sont implantées vers des aménités diverses telles que des centres culturels, des sociétés d'assurance, des salons de coiffure. Sur les 4 structures sollicitées, 3 (75 %) d'entre elles sont situées à proximité d'espaces verts, et une (25 %) à proximité d'espaces culturels sans espaces verts.

2.3. Analyse des données des observations des structures :

La majorité des structures ne sont pas visibles de l'extérieur (75%), une (25%) se situe dans un bâtiment, tandis que les 3 autres (75%) sont dans une maison indépendante. Cela vient peut-être démontrer la volonté des structures de restreindre leur visibilité, afin de préserver la confidentialité des lieux et de leurs actions, de protéger les personnes accueillies.

La superficie des structures que nous avons sollicitées varie, 3 d'entre elles disposent de plus de 200m² (75%). La taille de la structure dépend du service proposé au sein de celle-ci. Sur l'ensemble des services, les 4 structures disposent d'un lieu d'accueil. Nous voyons ici que chaque structure possède des bureaux. Les autres espaces les plus nombreux sont ceux d'accueil, de repas et de détente.

Concernant les moyens de diffusion des informations au sein des locaux, 50% des affiches sont visibles sur les murs/vitres, 50% sur des tableaux blancs et sur des tableaux en liège. En moyenne, 2 espaces d'affichages sont présents. La langue la plus utilisée sur ces documents est le français. Nous retrouvons ensuite l'anglais. Dans la majorité des cas (3 structures sur 4), il existe une signalétique, écrite en français, par exemple pour le nom des

espaces, le nom des services ou le nom des hébergements. Dans une structure nous repérons un crucifix sur les murs ce qui nous interpelle. Nous remarquons que la laïcité des services n'est peut-être pas entièrement respectée dans ce lieu-là, malgré l'importance de celle-ci dans le cadre d'un travail au sein de personnes ayant des cultures et des religions diverses.

La communication au sein des structures passe par l'intermédiaire de plusieurs supports :

Affiches (100% des structures), livres/manuels (75%), flyers, guides, etc. On observe que tous les services n'ont aucun matériel de communication traduit en plusieurs langues.

2.4. Analyse des données des entretiens professionnels :

Nous avons interrogé 8 professionnels. Leurs fonctions se déclinent comme suit : assistantes sociales, conseillères en insertion sociale et/ou professionnelle, éducatrices spécialisées, présidentes d'association, directeur, cheffe de service, stagiaires en éducation spécialisé. Il est à préciser que la majorité des professionnels ont entre 1 et 5 ans d'expérience. Il y a deux professionnels qui ont moins d'un an d'expérience et deux professionnels avec plus de 5 ans d'expérience.

2.4.1. Accueil et processus d'accueil :

Lors de notre recueil de données, nous avons pu observer que les personnes en charge de l'accueil au sein des structures, parlent toutes le français, et quelques personnes (50%) parlent une deuxième langue, notamment l'anglais (50%) et l'arabe (25%). Lorsque la communication se montre plus complexe, les professionnels essayent de communiquer avec différents outils. 8 d'entre eux utilisent l'outil numérique (plateforme de traduction), et ont recours aux gestes corporels (mains, mimes). 2 personnes indiquent l'utilisation de personnes de référence culturelle - des personnes qui parlent les deux langues, la langue maternelle de la personne migrante et le français.

Questionnant les professionnels quant à leurs connaissances au sujet des principaux pays d'origine des personnes accueillies, les pays les plus cités sont : Pakistan ; Bangladesh ; Maroc ; Tunisie ; Algérie ; Turquie ; Guinée ; Indonésie ; Cote d'Ivoire ; Afghanistan ; Soudan ; Congo ; et autres pays d'Afrique-Subsaharienne.

Au vue de cette diversité culturelle et ethnique, nous nous sommes demandé si les structures prenaient en compte la culture des personnes accueillies. Par cette collecte de données, nous observons que la totalité des professionnels affirment prendre en compte cet aspect dans leur accompagnement, et dans leur accueil. Le respect des pratiques religieuses et alimentaires sont les éléments les plus pris en compte au sein des structures, ainsi que les différentes ethnies au sein des logements.

Lors des temps d'accompagnement et d'accueil des personnes migrantes, seul une professionnelle dit prendre en compte la langue maternelle des migrants, comprenant celle-ci comme une partie importante de l'identité de la personne. L'hypothèse que nous tenons quant à cette sensibilité interculturelle, et que la professionnelle en question a elle-même connu un parcours migratoire, ayant expérimenté la difficulté de l'apprentissage d'une nouvelle culture, et donc d'une nouvelle langue, dans un nouveau pays. Pour le reste des professionnels interrogés, ils/elles expliquent préférer utiliser la langue française pour échanger, pour communiquer et dialoguer avec les personnes bénéficiant des services de la structure d'accueil. Il est également important de noter que les réponses venaient accompagnées de

justificatifs quant à l'utilisation de la langue française, en tant que garant d'intégration et insertion en France. Afin de rendre cette communication plus fluide et plus facile, 8 professionnels nous ont partagé que des cours de langues pour les professionnels seraient importants au sein de la structure, surtout face au constat qu'aucune des structures n'en proposait. Le niveau de français des personnes accueillies reste très aléatoire, cela peut aller du niveau analphabète au niveau (B2).

2.4.2. Place accordée à la langue maternelle dans les structures

Dans un second temps, nous avons constaté que la langue maternelle de tous les professionnels interrogés est le français.

Néanmoins, ils parlent d'autres langues telles que : l'anglais (3 personnes, 37,5%), l'espagnol (1 personne, 12,5%), l'arabe (1 personne, 12,5%). 2 professionnels ne parlent pas de deuxième langue (25%).

D'après les professionnels interrogés sur leurs connaissances, quant aux langues parlées des personnes accueillies, au sein de leur structure, les langues majoritairement citées ont été le wolof, le bambara, le peul, le turc, l'arabe, l'ourdou, le panjabi et le soninké. Cette liste de langues et de dialectes n'est pas exhaustive. Au vue de cette diversité et afin de communiquer au mieux avec les migrants, les professionnels utilisent différentes stratégies/ressources, telles-que : des outils numériques, des gestes corporels, le fait de parler doucement, de façon claire et articulée en utilisant des mots simples pour faciliter la compréhension des personnes accueillies, comprenant la langue française. Nous notons également l'utilisation de la pair-aidance, autrement dit, les autres personnes présentes sur le service parlant la même langue ou le même dialecte. Une professionnelle nous aurait répondu que le langage utilisé était "celui du cœur" 12.

Par l'intermédiaire de ce questionnaire nous avons pu interroger les professionnels sur l'existence d'espaces ayant pour but de favoriser les échanges dans la langue maternelle des personnes accueillies. 6 personnes sur 8 nous ont répondu négativement en nous précisant, néanmoins, que ces échanges se faisaient lors de temps informels, comme les temps de repas, ou d'activités, de loisirs au sein même des logements. 4 sur 6 nous ont répondu qu'il était préférable qu'elles communiquent uniquement en français, afin de favoriser l'intégration.

Par ailleurs, sur 8 des professionnels interrogés, 2 nous ont répondu qu'à certains moments, les personnes accompagnées sont encouragées à parler dans leur langue maternelle.

Sur les structures où les personnes sont encouragées à parler dans leur langue maternelle, cela se traduit par l'usage quotidien de leur propre langue, par la tenue d'ateliers ou la réalisation de projets, ou encore par de la pair-aidance. Aussi, certains professionnels nous ont fait part du fait que les personnes ne sont pas forcément encouragées à parler dans leur langue maternelle, mais comme il n'y a pas non plus d'interdit posé, elles se sentent suffisamment libres de le faire. De surcroît, lors de moment formel nécessitant une bonne compréhension de la part des deux parties, sur le plan médical ou judiciaire par exemple, toujours sur 8 professionnels interrogés, 4 nous ont fait part que l'échange avec un interprète ou un traducteur s'avère satisfaisant. A l'inverse, 4 nous ont répondu que non.

Visiblement, cette question s'est avérée clivante. Pour certains, sur le plan humain, il est avant tout primordial de parvenir à se comprendre. Certains nous ont répondu qu'ils souhaiteraient que la communication puisse idéalement se faire dans la langue maternelle de la personne accompagnée, au moins pour l'entretien d'accueil voire pour les premières

semaines ou les premiers mois. Pour autant, les professionnels ont majoritairement répondu que la réalité veut que le français soit la langue d'intégration, donc la communication doit se faire essentiellement en français.

Parmi les moyens les plus adaptés pour communiquer avec des personnes migrantes, l'interprétariat, la pair-aidance, les outils numériques (tels que des plateformes de traduction comme "Google traduction"), les dessins et autres pictogrammes ou encore les gestes corporels ont été évoqués. Dans le cadre d'échanges nécessitant davantage de formalité, certains professionnels interrogés peuvent faire appel à différents intervenants comme des interprètes. Ces stratégies de communication se font la plupart du temps en fonction du budget, de la qualité du réseau de professionnels ainsi que des professionnels imposés par la structure.

Sur ces 8 professionnels interrogés, 6 nous ont répondu que lorsqu'ils sollicitent un interprète ou un traducteur, l'échange se fait bien dans la langue maternelle de la personne accompagnée. A l'inverse, 2 d'entre eux nous ont expliqué qu'ils ne fonctionnaient pas avec des interprètes ou traducteurs.

2.4.3. Positionnements professionnels et propositions de projets :

Concernant l'existence de projets visant à travailler sur les enjeux d'interculturalité, 5 professionnels sur 8 (soit 62,5%) témoignent d'une dynamique allant dans ce sens au sein de leurs structures. Cela prend majoritairement la forme de repas partagés, ou encore d'ateliers. 5 professionnels sur 8 (soit 62,5%), nous ont répondu qu'aucun projet ne serait mené, ou soutenu pour encourager les compétences linguistiques des personnes accompagnées.

Concernant les projets mis en place pour favoriser et encourager les compétences linguistiques des professionnels, 8 professionnels nous ont répondu qu'aucun projet n'est mené ou soutenu pour leur permettre d'améliorer leurs compétences. Néanmoins, 8 nous ont répondu que des formations à l'apprentissage de l'interculturalité leur avaient été proposées.

Nous avons questionné les professionnels au sujet des motivations pour lesquelles ils/elles travaillent avec des personnes migrantes. Nous rapportons ci-après des extraits des entretiens :

"Les migrants sont une population vulnérable et fragile car ils n'ont pas de personnes ayant un lien affectif avec eux dans le pays, donc les professionnels ressentent le besoin d'être cette personne affective". 11

"J'ai voyagé, j'ai travaillé, j'étais migrant. Ma famille est migrante. Et les cultures s'enrichissent". 12

"diversité culturelle et religieuse". 13

"Accompagner les migrants comme s'ils étaient des nationaux mais aussi créer des liens avec des personnes d'autres cultures. C'est enrichissant, nous avons beaucoup à apprendre des autres." 14

Afin de pouvoir compléter les compétences des professionnels, certains souhaiteraient aussi développer des notions sur l'interculturalité et tous les chemins de droits légaux pour aider les personnes, l'appréhension des conséquences du trouble du stress post-traumatique, pouvoir voyager au pays d'origine des personnes accueillis et l'apprentissage de certaines langues native des migrants, comme l'arabe, le bambara ou l'ourdou.

Enfin, concernant les outils ou méthodes que les professionnels interrogés aimeraient avoir à leur disposition afin d'améliorer la communication avec les personnes accompagnées, l'accès à des formations, des interprètes ou des traducteurs à proximité ou encore le développement d'outils numériques ont majoritairement été évoqués.

De façon plus minime mais tout de même importante, l'accès illimité à des plateformes d'interprétariat, ou encore le développement de jeux visant la communication sont des réponses qui sont aussi revenues dans de nombreuses réponses.

Retour sur l'expérience et le ressenti des étudiants de l'ISSSP

Pour terminer deux professionnels nous ont partagé l'importance du projet LAMMATIS, pour promouvoir la réflexivité et l'expérience interculturelle.

Effectivement dans une structure nous avons été incités à approfondir la relation avec des jeunes migrants avec qui il devenait difficile d'avoir accès à une connaissance sur leurs histoires de vie. Nous avons passé 5 heures ensemble dans une salle, 5 étudiants universitaires en travail social, portugais, entre 20 et 27 ans et 4 jeunes de différentes origines (entre 18 et 20 ans). La proximité générationnelle et l'expérience du même rôle (nous étions les migrants et les jeunes, les personnes accueillantes) nous a permis de communiquer avec eux sur leurs trajectoires migratoires, leurs histoires de vies tout en mobilisant les points que l'art nous mettait en commun, la musique, le cinéma, et le dessin. Nous avons mobilisé différentes stratégies car nous ne savions pas parler le français, ni leurs langues maternelles. Mais finalement nous nous sommes tous très bien entendus. Ce moment n'ayant pas été pensé ou planifié, nous avons donc improvisé avec ce dont nous étions capables, la langue des signes et du comportement, et les arts. Nous sommes certains que ce partage sera enrichissant pour notre parcours de formations et personnel, pour les jeunes migrants qui expérimentent un nouveau rôle dans le jeu social, et pour les professionnels qui ont compris que l'important est de trouver les points communs et les langues universelles pour pouvoir communiquer dans différentes langues maternelles.

IV. NOTE DE SYNTHÈSE TERRITORIALE DE LA HAUTE VIENNE PAR L'ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA GESTAO DE LAMEGO

Introduction

Le succès du travail effectué sur les migrants et leur accueil en territoire étranger dépend de la manière dont les personnes communiquent.

L'importance de la langue maternelle dans ce processus a donc été la devise pour le développement du projet LAMMATIS. La prise de conscience de son importance et de son utilisation dans différents contextes et pays a justifié les partenariats établis avec cinq institutions d'enseignement/formation dans différents pays. Etcharry Formation Développement (Ustaritz, France), Polaris Formation (Limoges, France), l'Universitat Autònoma de Barcelona (Barcelone, Espagne), la Cooperativa de Ensino Superior de Serviço Social (Porto, Portugal) et l'Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego - Instituto Politécnico de Viseu (Centre, Portugal) ont formé un partenariat pour mener à bien ce projet.

LAMMATIS prévoit la mobilité d'étudiants des différentes institutions partenaires, dans le but de recueillir des informations pour évaluer le rôle de la langue maternelle dans le processus d'accueil des migrants dans les différentes structures. Cette mobilité a été effectuée par des étudiants d'Ustaritz, de Limoges, de Barcelone, de Porto et de Lamego.

Cette synthèse a été élaborée par les étudiants de l'école de technologie et de gestion de Lamego, après s'être rendus à Limoges, sous la direction des enseignants impliqués dans le projet. On peut souligner que le questionnaire a été envoyé aux structures de Treignac, Limoges-Beau Breuil et Montluçon.

La méthodologie mise en œuvre diffère de celle adoptée pour le programme de mobilité Ustaritz, puisque les étudiants de l'ESTGL ont rempli les questionnaires de manière autonome, sans être accompagnés par les étudiants de Polaris. Le processus de collecte des données s'est toujours déroulé sans la présence du personnel de Polaris pour des raisons d'impartialité supposée. L'ensemble du processus visait à obtenir des informations sur le rôle de la langue maternelle dans le travail social avec les migrants.

Ce résumé sera structuré comme suit : le premier point présentera la méthodologie utilisée pour collecter les données. Une analyse des résultats est proposée dans un second temps. Cette note de synthèse ouvre sur une brève conclusion soulignant l'importance de la mobilité pour le développement personnel et professionnel des personnes impliquées.

1. Collecte des données

L'importance de la langue maternelle dans l'accueil des migrants a motivé ce projet et, par conséquent, l'élaboration du questionnaire par les cinq institutions partenaires : Etcharry Formation Développement, Polaris Formation, Universitat Autònoma de Barcelona, Cooperativa de Ensino Superior de Serviço Social (ISSSP) et Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego-Instituto Politécnico de Viseu (ESTGL).

Lors d'une phase préparatoire, alors qu'ils se trouvaient encore à Lamego, les cinq étudiants de l'ESTGL ont analysé le questionnaire et se sont familiarisés avec ses quatre parties :

1. Collecte d'informations générales
2. Observation de l'environnement de l'organisation d'accueil

3. Observation du centre d'accueil
4. Entretien avec un professionnel

Cette situation a permis aux étudiants de prendre conscience des aspects cruciaux à observer et à analyser lors de leur mobilité à Limoges, dans leur contact avec les institutions.

Ensuite, les cinq étudiants d'ESTGL, accompagnés de deux professeurs, se sont rendus à Limoges, en France, où ils ont séjourné, pour soumettre le questionnaire aux institutions sélectionnés par Polaris Formation dans le cadre du projet LAMMATIS.

Les questionnaires ont été exploités directement par des étudiants portugais de l'ESTGL, toujours accompagnés de deux professeurs. Le premier jour, ils se sont rendus à Treignac, à l'institution MECS LES MONÉDIÈRES, accompagnés de Sandra Mendes et Didiana Fernandes, en adoptant une méthode de collecte de données par entretien formel, c'est-à-dire sans conversation d'accueil (lecture et réponse au questionnaire). Ensuite, le contact fut établi avec les migrants, prenant la forme de conversations, ou de partage d'expériences... Les étudiants sont restés attentifs à l'environnement extérieur de l'institution afin de comprendre les raisons de l'existence ou de l'absence de signes dans d'autres langues que le français.

A partir du deuxième jour, les groupes ISSSP et Lamego se sont complètement séparés, les élèves de Lamego demeurant accompagnés par les enseignants de Lamego.

Les jours suivants, une approche différente fut adoptée. Les échanges se sont structurés autour de conversations plus informelles, ce qui a permis d'obtenir des réponses aux questions de manière plus fluide et, en même temps, de partager des expériences sur les différentes réalités vécues par les migrants interrogés dans leurs différents pays d'origine. Cette pratique a été adoptée à Limoges-Beaubreuil et à Montluçon. L'après-midi, les deux jours, nous avons continué à visiter et à observer l'environnement extérieur afin de remplir les questionnaires, en évaluant toujours la diversité ethnoculturelle existante et la/les langue(s) utilisée(s) sur les panneaux de signalisation dans la localité où se trouve l'institution.

Comme nous pouvons le constater, l'objectif de cette collecte de données a toujours été le suivant :

- Identifier la diversité ethnoculturelle des migrants dans les communautés d'accueil ;
- Évaluer, par le biais d'un questionnaire/enquête, la manière dont la langue maternelle est prise en compte dans les communautés/institutions d'accueil ;
- Partager les expériences pour améliorer l'accès aux services et aux institutions ;
- Identifier, dans les différents territoires, les actions/activités proposées par les institutions d'accueil ;
- Promouvoir une culture d'accueil inclusive et participative, dans les domaines sociaux, médicaux et sociaux, entre autres ;
- Rédiger un rapport de synthèse et un rapport d'analyse des pratiques actuellement mises en œuvre.

2. Analyse des résultats

Le processus de collecte des données par les étudiants de l'ESTGL s'est déroulé selon la chronologie suivante :

25 avril 2024 - Voyage à Treignac à l'institution MECS LES MONÉDIÈRES ;
26 avril 2024 - Voyage à l'institution CADA HESTIA à Beau Breuil - Limoges ;
27 avril 2024 - Déplacement à Montluçon pour l'institution MECS MNA 22/25.

Afin de faciliter le traitement des informations recueillies, les résultats obtenus ont été saisis sur la plateforme Google Forms.

2.1. Informations générales

Les trois établissements observés par ESTGL ont permis de collecter six questionnaires. Une seule structure est située dans une zone prioritaire. Deux d'entre elles sont situées dans des régions dont la population est inférieure ou égale à 14.000 habitants, c'est-à-dire une faible densité de population, tandis que la dernière est située dans une région de 35.000 habitants.

En ce qui concerne le type de structure, on constate qu'il s'agit de structures associatives. Deux d'entre elles fonctionnant sur la base d'un financement mixte ou privé et une seule ayant un financement public.

Si les institutions visitées offrent différents services, toutes sont des structures d'accueil et d'hébergement. Cependant, deux structures offrent également des services d'information et d'orientation et deux autres offrent des services de formation ou des services socio-éducatifs et culturels.

Toutes les institutions travaillent avec des migrants en situation régulière et des mineurs non accompagnés. L'une d'entre elles soutient également les réfugiés/demandeurs d'asile.

En ce qui concerne la question du genre, il convient de noter qu'une seule institution fait le choix de la non mixité en se concentrant exclusivement sur des individus de sexe masculin, tandis que les deux autres accueillent un public mixte.

La taille des structures d'hébergement est sensiblement différente dans les trois lieux d'accueil : l'une d'entre elles accueille 30 personnes, une autre 72, la dernière accueille 600 migrants.

2.2. Environnement de la structure d'hébergement

En ce qui concerne l'environnement des institutions analysées, il a été constaté qu'elles sont toutes situées dans différents types d'espaces que l'on pourrait qualifier d'espaces urbains, semi-ruraux et ruraux.

Il est important de noter que la langue parlée dans l'environnement de la structure est principalement le français, le portugais, les dialectes africains et le shift n'étant parlés que

dans une seule situation. Cependant, on trouve également des informations dans d'autres langues dans les zones environnantes. En d'autres termes, autour d'un des lieux visités, la signalisation numérique et physique, ainsi que les informations touristiques et historiques, sont exclusivement en français. Dans deux des structures, on trouve également des informations en anglais, italien et turc. La dernière structure propose des informations en anglais, ukrainien, français et arabe.

En ce qui concerne le réseau de transport public, il a été constaté dans toutes les situations que les structures sont desservies exclusivement par des bus.

Toutes les institutions disposent d'infrastructures sociales à proximité immédiate, telles que des services de santé (pharmacie) et des écoles. Dans une autre situation, on trouve une direction de la santé et de la solidarité, des écoles et un poste de police. Une des structures se situe à proximité d'une école primaire, d'un centre social et municipal, d'un cabinet médical, d'une pharmacie, d'un cabinet de kinésithérapie et d'une plaine de jeux.

En ce qui concerne les établissements entourant les structures, on constate que dans toutes les situations se trouvent des commerces, des restaurants, des pharmacies et, dans un seul cas, une pâtisserie. Dans tous les lieux visités se trouvent des espaces verts à proximité, ainsi que des espaces culturels.

2.3. Structure d'accueil

En ce qui concerne la visibilité des structures d'accueil, deux d'entre elles sont visibles de l'extérieur et une ne l'est pas. Deux sont situées dans des immeubles et une seule dans une villa. Cette dernière s'étend sur une superficie de plus de 200 m² et les autres se contentant de surfaces comprises entre 50 et 200 m². La plus grande structure compte plus de 20 chambres, les autres entre 3 et 4 chambres. Celles-ci sont principalement utilisées pour la réception. Seule la plus grande structure dispose d'espaces pour les ateliers/activités, les repas, l'informatique et le repos.

Toutes les structures affichent des informations sur des tableaux blancs, mais aussi sur des murs et des fenêtres. La plus grande dispose également d'un tableau noir. Dans deux cas, il y a plus de 5 espaces d'affichage à l'intérieur. La langue utilisée pour diffuser l'information est principalement/exclusivement le français. Toutefois, une des organisations utilise également l'anglais et une troisième l'arabe, l'anglais et l'ukrainien.

Seules deux institutions ne disposent d'aucun type de signalisation. La seule qui a mis en place une signalétique inclusive utilise, par exemple, les termes de salle d'activité, salle de bain, cuisine du monde en langue française.

Nous avons constaté la difficulté pour les structures d'acquérir du matériel de communication qui serait utile pour les migrants/employés, comme des affiches et des dépliants. Il convient de noter que deux organisations disposent cependant de guides et de règles d'utilisation. Une troisième organisation dispose, quant à elle, de procédures d'accueil et de matériel de communication. Ce matériel est exclusivement disponible en français dans la plus grande organisation (il n'a pas été traduit), dans une autre organisation il a été traduit uniquement en anglais et dans une troisième il a été traduit en arabe, en anglais et en ukrainien.

Après avoir caractérisé les structures, des entretiens ont été menés avec des professionnels du travail social.

2.4. Entretien avec les professionnels

Les différents corps de métier des professionnels interrogés correspondent à différentes fonctions au sein des organisations. Nous retrouvons pour l'une des structures : un éducateur social (1), deux éducateur spécialisés (2), un moniteur éducatif (1), un chef de service et responsable de l'association (1), un référent social (suivi de 1/4 du public cible dans les procédures) (1) et un travailleur social (1).

On constate que la répartition des tâches correspond aux compétences liées à leurs formations, étant donné qu'ils ont des formations diverses allant du diplôme d'Etat, à la spécialisation en éducation sociale en passant par moniteur éducateur, éducateur spécialisé, master en gestion sociale, conseillère en économie sociale et familiale et en éducation sportive et cohésion sociale.

Dans 50 % des cas, les personnes interrogées sont en poste depuis 1 à 5 ans et dans 50 % des cas depuis plus de 5 ans.

Le travail effectué par ces employés implique une forte charge psychologique et leurs professions sont considérées comme des emplois à usure rapide. Cette situation découle du partage des expériences de vie avec les personnes accueillies. La plupart d'entre elles sont originaires de pays tels que la Guinée-Bissau, la Côte d'Ivoire, la Gambie, le Pakistan, le Bangladesh, l'Algérie, le Maroc, la Tunisie, l'Egypte, Mayotte, le Mali, l'Afghanistan, la Somalie et l'Ukraine.

Toutes les structures visitées disposent d'un centre d'accueil. Néanmoins, le processus d'accueil diffère d'une structure à l'autre. En d'autres termes, dans un cas,

- Les bénéficiaires sont d'abord accueillis dans un bâtiment prévu à cet effet et reçoivent de la documentation (livret d'accueil), puis ils sont installés dans les dortoirs de l'institution. Après un mois d'accueil, une réunion est organisée entre les professionnels et les personnes accueillies pour établir des règles et faire connaître le fonctionnement de l'institution ainsi que les principes qui guident l'intégration des migrants.
- Dans un autre cas, les bénéficiaires sont d'abord reçus par la police ou le conseil général dans le cas où il y a une nécessité d'enregistrer un enfant. La suite de la procédure, dans le cadre d'un mineur isolé et non accompagné, se structure autour d'un questionnaire visant à retracer le parcours de la personne, en présence de l'éducateur spécialisé et d'un travailleur social, qui réalisent ensuite un rapport social. Ensuite, l'enfant est placé provisoirement en famille d'accueil par le Conseil départemental, en émettant une ordonnance de placement provisoire, dans l'attente de la décision définitive du juge des enfants concernant son placement en institution d'accueil.

- Dans certaines situations, le jeune est orienté vers l'établissement par les partenaires locaux (services de santé, écoles) et les associations qui lui transmettent les coordonnées de l'institution. Après 21 jours de placement en famille d'accueil, les migrants se voient proposer un récit de vie écrit, qui est transmis pour approbation. L'orientation vers les partenaires locaux permet une intégration sociale, dans le cadre de l'école, de la santé, etc.

L'ensemble du processus se déroule en français, à l'exception d'une organisation qui utilise également l'anglais et l'arabe.

La communication avec les migrants se fait à l'aide d'un traducteur, d'un interprète (en personne ou par téléphone), d'outils informatiques (Google translator), de la remise de documents et de la gestuelle.

Afin de faciliter le processus de communication et de respecter la culture des migrants qu'elles accueillent, les organisations prennent en compte certains aspects tels que :

- Les pratiques alimentaires (comme la nourriture halal), l'âge et la religion, qui est pratiquée dans un cadre privé ;
- La religion, le principe de laïcité étant l'un des piliers fondamentaux des institutions ;
- La culture des personnes accueillies, en traitant tous les cas de manière individuelle, en tenant toujours compte de l'histoire de vie, de la nationalité et de la religion ;
- L'utilisation de la langue maternelle lors de la rédaction du récit de vie, car il est préférable de le faire dans la langue maternelle pour une meilleure expression et une meilleure adaptation de l'intervention ;
- Le contexte de la cohabitation au sein des lieux d'accueil, car des conflits peuvent survenir en raison des différentes nationalités/cultures et des potentielles incompatibilités personnelles ou de mode de vie.

La langue étant un reflet de l'identité des migrants, lorsque les institutions ont été interrogées sur l'existence de politiques linguistiques dans leur fonctionnement, il a été souligné que les professionnels étaient encouragés à communiquer en français. Cependant, les migrants peuvent communiquer dans d'autres langues et cela ne leur est pas interdit.

Toutes les institutions proposent des cours dans la langue officielle, le français, afin de faciliter l'intégration des migrants dans le pays.

Certaines structures sont dépourvues d'espace visant à favoriser l'échange dans la langue maternelle des personnes accueillies et n'organisent pas d'activités prenant en compte le besoin d'échanger dans la langue maternelle. Cependant, il a été souligné que des activités ou des espaces de discussion informels existent dans la vie quotidienne des migrants et que les professionnels essaient toujours d'encourager la communication entre eux. Il est également important de noter, en ce qui concerne l'hébergement, qu'ils essaient de regrouper les jeunes en fonction de leur culture et de leur langue ; le tout pour favoriser un plus grand partage entre eux. L'une des institutions propose des activités d'information et de loisirs pour favoriser la communication, par le biais de visites à l'extérieur de l'institution et de clubs de football.

Malgré le manque d'espaces physiques, des projets sont développés pour travailler sur l'interculturalité pour les personnes prises en charge, à savoir :

- Sorties, fêtes et jeux ;
- Outil - Fiches culture (plateforme "Clarisse") ;
- Une fois par an, des groupes d'expression obligatoires sont organisés entre jeunes et professionnels, au cours desquels sont abordées diverses questions concernant l'institution, ce qui permet des échanges et une participation active. Il existe également des activités collectives telles que des sorties, des visites, etc.
- Des formations pour les professionnels.

Afin de mieux cerner les enjeux dans la communication entre les professionnels et les migrants, il leur a été demandé quelle était leur langue maternelle. La langue maternelle des personnes interrogées est le français, à l'exception d'une structure où les professionnels sont bilingues et parlent également le créole. La maîtrise d'autres langues est largement répandue, notamment l'anglais. Une des personnes interrogées parlait anglais, espagnol, italien, russe et arabe en plus du français. Une autre personne parlait anglais et allemand.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient connaissance des langues parlées par les migrants qu'ils accueillaient, ils ont répondu par l'affirmative en indiquant l'ourdou, le mangali, l'arabe, les dialectes africains (bambara, sonique...), l'anglais, le dhari, le pachto, l'espagnol, l'italien, l'albanais, le français et le géorgien.

Il a également été demandé quel était le niveau de français des personnes accueillies, notant que lors de leur accueil le niveau était généralement assez faible, mais qu'au fil du temps, ils ont démontré une facilité à s'adapter et à apprendre la langue.

Face à cette situation, différentes stratégies, ressources et instruments sont mobilisés pour communiquer avec les migrants, à savoir :

- Le langage non verbal (gestes) ;
- Des images descriptives (actions en matière d'alimentation, d'hygiène, de normes...)
- Les demandes de traduction ;
- Le traducteur (programme d'État) ;
- L'interprète ;
- Le recours à d'autres jeunes parlant la même langue ;
- L'utilisation de la langue anglaise.

Dans la mesure du possible, la langue maternelle est valorisée, car elle permet une meilleure compréhension de l'expression, des émotions... Ainsi, deux institutions peuvent faire appel à des traducteurs et peuvent également faire appel à un interprète/médiateur.

Pour embaucher ce type de professionnels, les institutions peuvent :

- Passer par une réunion au cours de laquelle une plateforme d'interprètes/traducteurs d'État est contactée ;
- Se tourner vers l'organisme intermédiaire de connaissances, situé à Paris. Cela met à la disposition des organisations un éventail de professionnels spécialisés, désignés avec l'autorisation de l'Aide Sociale à l'Enfance.

- Passer par l'intermédiaire d'une association ("Coup de Main") qui met à disposition des référents connus ou par l'intermédiaire d'Offices de Traduction.
- Passer par l'intermédiaire d'une association intermédiaire, qui met en relation des référents ou des Bureaux de Traduction connus en fonction de critères tels que la posture et la tentative de maintenir le même professionnel dans ses fonctions pendant l'intervention pour favoriser la construction d'une relation de confiance.

Lors de l'embauche d'un professionnel spécialisé, la communication s'effectue dans la langue maternelle du migrant. De l'avis des personnes interrogées, il suffit que la communication soit effectuée par un interprète/traducteur.

Bien que la communication dans la langue maternelle soit considérée comme extrêmement importante, les échanges :

- Se font majoritairement en français, du moins dans la mesure du possible, pour favoriser le processus d'apprentissage et d'intégration via la maîtrise de la langue du pays d'accueil.
- Se déroulent dans la langue maternelle dans le cadre de conversations informelles (sur le parcours personnel du migrant par exemple) afin qu'ils puissent mieux s'exprimer.

Les professionnels, interrogés sur les moyens de communication les plus appropriés avec les migrants, ont répondu qu'ils devraient :

- Suivre des formations dispensées en langues pour une meilleure communication, la construction d'une relation de confiance, un travail plus efficace et des applications plus concrètes ;
- Créer des réseaux constitués de référents culturels/locaux, qui étaient des jeunes préalablement accueillis à l'Institution comme traducteurs ;
- Avoir à disposition des applications gratuites et efficaces ;
- Attribuer des images aux documents, par exemple en fournissant des brochures traduites pour guider les migrants dans les procédures.

Encourager la communication dans la langue maternelle vise à :

- Promouvoir le développement des compétences personnelles et l'obtention d'informations (pour les professionnels sur les MNA/Migrants), dans le but de mieux s'exprimer ;
- Préparer au mieux des dossiers de demande de séjour en préparant le récit de vie, le parcours des migrants, pour une meilleure compréhension de la situation. Lors des premières consultations médicales, la présence d'un interprète est également nécessaire pour qu'il puisse expliquer au migrant les étapes des démarches qui seront effectuées, par exemple, chez le dentiste, le médecin de famille...

Bien que la communication dans la langue maternelle soit extrêmement importante, une seule institution postule qu'il y a des moments où une conversation dans la langue maternelle est interdite au sein de son institution. Cette interdiction existe lorsqu'il est nécessaire de motiver les bénéficiaires à essayer d'apprendre le français. Dans cette optique, la honte ou la peur de se tromper sont combattues pour ne pas être des freins à l'apprentissage.

Les professionnels constatent qu'il n'existe jamais de formation ou d'incitation pour développer leurs propres capacités linguistiques. A l'inverse, il existe des projets visant à améliorer les compétences linguistiques des migrants.

Compte tenu de toutes les difficultés rencontrées par les professionnels, nous les avons questionnés sur leurs motivations pour travailler avec des migrants. Les réponses sont généralisées et listées ci-dessous :

- Volonté de comprendre les raisons de l'arrivée de chacun dans l'institution et de l'aider à accéder à ses droits et à apprendre la culture ;
- Méconnaissance initiale du public cible de l'établissement. Cependant la personne qui a donné cette réponse évoque un épanouissement à travers la richesse humaine découverte au contact des migrants.
- Vocation ;
- Un professionnel détaille qu'il a toujours ressenti le désir d'aider les gens. Il travaillait comme infirmier, mais sentait que cela ne suffisait pas, qu'il voulait accompagner, avoir plus de contacts et d'aide sur le long terme. Il a mentionné qu'il était également toujours intéressé par le domaine des jeunes, dès l'âge de 16 ans ;
- Sentiment d'utilité, grandir avec les personnes accueillies et découvrir des cultures.
- Un professionnel raconte qu'après un Erasmus en Espagne, dans le domaine du travail social, il s'est intéressé à l'aide envers ceux qui se trouvent en situation de vulnérabilité.

A la fin de l'entretien, nous avons discuté des compétences sur lesquelles les professionnels se sentent en déficit. Ils répondent :

- Surveillance des migrants ;
- Approfondissement de la culture, meilleure compréhension ;
- Approfondissement des échanges (communication) avec les migrants à travers la formation ;
- Des stages linguistiques, pour développer des compétences dans leur langue maternelle ;
- Des formations régulières afin de comprendre et d'acquérir de nouvelles connaissances dans le domaine juridique, concernant les lois mises en œuvre par l'État, relatives aux migrants et au processus de régularisation des documents, qui sont en constante évolution ;
- Compétences linguistiques ;
- Gestion des conflits et médiation interculturelle ;
- Développement des connaissances sur les traumatismes psychologiques et comment adapter l'intervention à leurs impacts.

L'analyse des résultats a révélé que les institutions et leurs professionnels reconnaissent effectivement l'importance de la communication dans la langue maternelle des migrants. Toutefois, cette situation n'est pas toujours possible compte tenu des moyens disponibles.

Plus les manières d'interagir/communiquer avec les migrants sont diverses, plus facilement les barrières de langue, de culture, de mentalité peuvent être brisées.

Il a également été constaté qu'il y avait encore du chemin à parcourir dans le processus d'accueil des migrants.

3. Conclusion

L'expérience unique vécue dans le cadre de la mobilité LAMMATIS a été cruciale pour l'épanouissement personnel et professionnel des étudiants de Lamego. L'expérience d'une réalité inexistante, dans la région d'origine des étudiants, a permis une perception et une prise de conscience des difficultés rencontrées induites par les flux migratoires actuels.

Grâce à cette expérience, les étudiants ont pris conscience sans équivoque de l'importance de la communication dans leur langue maternelle.

Sans un « véritable » accueil, une intégration réussie est impossible. Comprendre les expériences uniques de chaque migrant, que ce soit dans son pays d'origine ou sur la route migratoire, n'est possible que grâce à la communication dans sa langue maternelle. Les professionnels doivent donc en être conscients et rechercher des mécanismes de communication qui leur permettent de comprendre et d'aider à surmonter les traumatismes ressentis par les migrants.

On considère que cette expérience a été extrêmement enrichissante pour les étudiants, cependant, ils auraient aimé interagir avec des étudiants français, connaissant la région, ses us et coutumes. Si cet échange avait existé, l'expérience aurait été bien plus fructueuse.

V. ANNEXES

Annexe 1 – Retranscription d'un enregistrement de Etudiant 1, de POLARIS formation après la visite de la Croix rouge à Valongo

Qu'est-ce que tu as ressenti ?

C'était super. Au début, j'étais super angoissée parce que j'avais peur de pas faire ce qu'il fallait. Et en fait, après, elles m'ont mis super à l'aise, c'était super agréable et j'ai senti qu'il y avait un truc qui se créait entre nous tout de suite, même avant de faire l'entretien et c'est pour ça je pense qu'on a fait l'entretien toutes les 2 parce qu'il y a eu quelque chose dès que je suis arrivée, je ne sais pas pourquoi. Et après, on a fait l'entretien et j'ai l'impression d'avoir tout compris et en même temps, de rien avoir compris. Qu'elle essayait vraiment de comprendre, si j'avais compris qu'il y avait vraiment un partage, que c'était un travail commun, on faisait ça ensemble. C'était vraiment moi qui posais les questions. On les trouvait presque ensemble alors que c'était à elle de m'apprendre des choses. Et après je ne sais pas trop. C'était super chouette. Moi, j'ai beaucoup aimé, ça m'a plu. J'ai trouvé ça hyper court alors que j'avais peur que ce soit trop long. Et il n'y a pas un moment où j'ai lâché. Et la partie que j'ai préférée, c'est quand elle a partagé pourquoi elle avait décidé de travailler en tant qu'assistante sociale et qu'elle m'a raconté un peu son cursus et j'ai trouvé qu'on vivait quelque chose de pas commun, quoi. Un truc particulier qu'on gardera que toutes les 2 quoi ou toutes les 3 même. Et puis elle m'a dit que je parlais super bien en portugais aussi, donc ça c'était cool. Et après ? Je ne sais pas trop. Je ne sais pas.

Et alors ?

Et alors, j'ai envie de recommencer. J'ai envie de recommencer et de refaire. J'aimerais bien refaire un autre entretien pour lui poser encore plus de questions et approfondir rester 4 jours ici en fait, pour voir et puis plus apprendre, même elle a la connaître. Enfin moi je ne connais pas trop ce qui se passe en France, tous les dispositifs etc. Mais de ce que je sais, j'ai l'impression qu'ils font beaucoup plus pour les autres, que nous on fait en France. En fait, on est à égalité, il galère et on galère quoi et qu'à un moment donné on n'est pas là pour leur apprendre des choses. Mais c'est vraiment un partage quoi. Et chacun apprend à l'autre alors que je trouve toujours qu'en France on est moins là-dedans, on t'oblige déjà à parler français par exemple, alors que là il y a des interprètes partout. Moi j'ai été super surprise. Quoi, quand elle m'a dit qu'il y avait des interprètes, des médiateurs sur place et tout, moi, j'ai halluciné. Et d'ailleurs, elle aussi, elle a halluciné. Pas médiateur comme la guitare, le médiateur et après voilà. Je ne sais pas trop. Et alors je ne sais pas trop. Je ne sais pas trop après. Je trouve que c'était un bon moment. J'aimerais recommencer après je ne sais pas trop quoi dire de plus.

Et alors ?

Euh je ne sais pas trop. Tu peux trop quoi dire de plus j'ai senti tout ça déjà, je trouve que c'est beaucoup, hein. Après, on peut continuer de parler encore et après.

Et après ?

Après, après je ne sais pas trop. J'ai hâte de savoir comment l'autre entretien s'est passé. Qu'on compare nos entretiens pour savoir si on a vraiment compris les mêmes choses. Il y a des fois, j'avoue que j'ai dit que je comprenais alors que je ne comprenais pas mais parce que même si je ne comprenais pas ce qu'elle disait comme elle disait, j'avais l'impression qu'on parlait avec nos yeux et que du coup Ben je n'ai pas compris. Je pense qu'elle m'a dit mais en fait j'ai compris ce qu'elle avait envie de me faire passer. En tout cas comme émotion. Donc, même si je n'ai pas compris ses réponses j'ai compris ce qui se jouait en termes de sentiments et de personne quoi. Et que c'était une personne qui était hyper engagée dans son travail, qui n'était pas là par hasard. Voilà. Et que je trouve ça super chouette, voilà et j'ai envie de fumer une clope aussi.

Et après ?

Voilà je ne sais pas trop.

Et alors ?

Et alors ? Je suis contente qu'il ait l'interprète, ça m'a rassuré que tu sois là aussi au début, ça m'a rassuré et après je t'ai oublié. Donc ça c'était chouette que tu sois là parce que ça m'a rassuré, et c'est là où je me dis, ça doit être dur pour eux. Parce qu'eux, ils n'ont pas quelqu'un derrière eux pour les aider. Ou quelqu'un qui écrit à côté de ou qui essaie de traduire en anglais. Alors que Beh moi-même en ayant tout ça. Même s'ils ont été hyper accueillants, etc. Ben j'ai eu cette petite peur de pas me faire en tout cas de en fait de louper quelque chose. Je savais qu'on allait se comprendre, mais j'ai tellement envie de tout comprendre et de tout absorber que je me suis dit, ***** si je passe à côté de quelque chose, c'est nul quoi. Et en fait, même si je n'ai pas compris je n'ai rien loupé parce qu'il se passait, tout n'est pas dans la parole quoi. Même le lieu où on était, il était particulier, tout était un peu particulier, les odeurs aussi. Et voilà, j'ai envie de recommencer

Alors ?

Et alors ? Et alors, c'est beau ce métier. Après je ne sais pas combien ils sont enfin je ne sais pas s'ils euh ont une vie. Je me suis posé la question à savoir s'il y a euh... si eux étaient à l'aise ? Je me suis posé la question « comment est reconnu ce métier au Portugal ? » Je ne sais pas. Du coup leur motivation, mais si c'est tous les mêmes cas que la sienne je trouve, c'est que c'est bien. Mais sinon, c'est tout. Voilà.

Et alors ?

Voilà. Je ne sais pas. Là par exemple, je ne suis pas stressée, enfin, je me suis plus sentie stressée du tout à partir du moment où l'entretien a commencé. Je n'étais pas stressée comme une folle mais j'avais cette petite appréhension de louper quelque chose et en fait, dès que ça a commencé. Bah je me suis senti tout de suite à l'aise. Et j'aime bien le côté tactile qu'il y a au Portugal vu que je suis très tactile et qu'en France on ne l'est pas forcément trop. Bah j'ai l'impression parfois de retenir en France et que du coup là je peux être moi-même sans que

des choses soient mal interprétées ou quoi que ce soit. Et je trouve que c'est... C'est très beau ça dans leur culture. Qu'on montre par notre gestuelle quoi ça c'est bien. Elle m'a touché la main à un moment donné. Et puis j'ai trouvé ça génial parce qu'en France on ne l'aurait jamais fait parce qu'on ne se permet jamais de faire les choses. On a trop de principes. Alors que en fait c'est ça aller vers l'autre et j'ai trouvé ça super cool parce que du coup ça, ça a vraiment créé un truc. Je ne sais pas si c'est peut-être elle est amoureuse de moi mais... Mais en tout cas, ça, ça, ça a vraiment. Enfin voilà, j'ai l'impression qu'il s'est passé quelque chose à ce moment-là quoi et voilà j'ai presque failli verser ma petite larme parce que je suis fatiguée mais peut-être parce que c'est hyper chouette aussi, ce qui vient de se passer. Voilà. Après je ne sais pas trop. Et alors, c'est long 10 min hein. Et alors euh Et alors *****. Je trouvais ça court, j'ai trouvé qu'il n'y avait pas beaucoup de questions et j'ai trouvé que les questions étaient trop fermées. Je me suis posé la question à un moment donné, moi, j'avais envie d'aller beaucoup plus loin et en même temps que le questionnaire. Du coup, j'ai essayé de poser des questions et en fait, je me retenais parce que j'avais l'impression que ça ne faisait pas partie du projet. Alors que je trouvais que les questions étaient trop fermées et du coup ça ne m'a pas montré vraiment en fait. Alors oui je sais ce qu'ils font, les programmes qu'ils ont etc. Mais est-ce que c'est ça vraiment le fond du truc. Je ne suis pas sûre. Moi je trouve que les 3 dernières que j'ai posées c'est les meilleures et c'est là où ...il s'est passé le plus de truc quoi. Savoir s'il y a des dispositifs ou des machins qui existent, bah c'est intéressant, mais je crois qu'on s'en fout que ça on peut le voir sur Internet ou en observant. Et que ces ses entretiens, ils auraient pu servir à autre chose. De plus, ouais, laisser plus place à l'émotion. Pour des questions comme ça, j'ai été frustrée à un moment donné parce que j'avais envie qu'il se passe d'autres choses que simplement, posait des questions. Savoir, ouais, je trouvais ça trop fermé. J'aurais voulu que ce soit plus ouvert. Et qu'on partage plus de choses. Et voilà. Merci Charlène.

Annexe 2 – Retranscription d'un enregistrement de Etudiant 2, de POLARIS formation après la visite de la Croix rouge Valongo

Qu'est-ce que tu as ressenti ?

... Au début ça c'était un peu difficile de dire les questions... et au début je commençais euhhh... le monsieur a commencé à écrire les réponses mais du coup il parlait en écrivant donc bah c'était simple au début mais après euh on lui a dit qu'il ne fallait pas qu'il écrive parce que c'était trop simple pour moi quoi. MHHHH Au début les questions étaient plutôt simples donc je comprenais mais quand il y avait des mots que je ne comprenais pas j'essayais de Heu... enfin je posais des questions donc ils essaient de m'aider en anglais et des fois en français, Isabelle elle essayait de m'aider à comprendre et le monsieur il me répondait donc vraiment en portugais et des fois il ne me regardait pas il regardait beaucoup l'étudiante portugaise donc des fois j'ai l'impression qu'il ne répondait pas à moi mais qu'il essayait directement de lui dire à elle pour qu'elle me traduise en anglais ou qu'elle essaye de faire plus comprendre à elle donc des fois, j'ai... Enfin j'écoutais tout le temps ce qu'il me répondait mais il y a des moments où ils ne me regardaient pas moi donc c'était un peu voilà. Après des fois elle utilisait Google traduction au moins 2 ou 3 fois pour des mots qu'elle n'arrivait vraiment pas à me faire comprendre et sinon je ne comprenais pas les questions donc elle a utilisé 2, 3 fois. Après je pense avoir compris quasiment toutes les questions après qu'il m'ait expliqué il y a des questions on comprenait directement donc ça allait mais sinon il m'expliquait pour que je comprenne. J'ai pu... J'ai appris quelques mots du coup pendant cet échange donc voilà et aussi elle m'aidait des fois à euhhh... quand je lisais les phrases elle m'aidait à la prononciation, à ce que je me suis un peu améliorée voilà et après c'était stressant quand même c'était stressant euh bah parce que c'est difficile enfin de d'être à l'aise alors qu'on comprend rien de ce que les personnes nous disent bah c'est compliqué euh mais au fur et à mesure je me sentais plus à l'aise dans le sens où je disais désolé je comprends mais elle me disait tout de suite « nan mais c'est pas grave » enfin et y a pas de souci des toute façon on est là pour ça donc voilà et alors heuuuu... c'est une bonne expérience et ça nous permet de... Parce qu'on s'améliore et à ce qu'on, se surpasse quoi parce que ce n'est pas quelque chose qui nous arrive dans la vie de tous les jours avec des personnes avec qui on arrive pas à communiquer on voit ce que d'autres personnes peuvent vivre et encore on avait des moyens et enfin elle parlait quand même anglais un petit peu et des fois des mots en français mais que y avait quand même des moyens mis en place et des fois qu'on a utilisé aussi le

Et alors ?

Euhhhh... bah je pense avoir les réponses à peu près toutes les questions du questionnaire mais je pense que je n'ai pas tout compris enfin il y a des choses qui m'ont échappées c'est sûr, c'est sûr que je n'ai pas tout écrit... Et même si j'ai compris en globalité je pense qu'avec un questionnaire français ou avec un échange ou je comprenais à 100%. Ben j'aurais pu remplir 3 fois plus mon questionnaire qui ces délais réponses assez voilà enfin c'est que j'ai ce sont des réponses assez courtes. Voilà donc j'ai fait de mon mieux.

Et alors ?

Et alors euh hein et je pense que plus on s'exercera à faire, mieux on arrivera, on arrivera à communiquer ou à aider euh je ne sais pas, si on croise des étrangers je dirais que ça met un coup de pression quand on ne comprend pas quoi mais heu...

Et alors ?

Et alors j'ai eu chaud quoi ; franchement j'ai eu chaud je n'arrivais pas à écrire début je n'arrivais pas à écrire euh... J'espère que j'ai bien... Que eux ils ont bien réussi à me comprendre aussi parce que moi aussi j'ai, du coup, je parle en anglais des fois j'essayais ce que j'essayais c'était que je lisais en portugais, avant qu'il me réponde j'essayais de comprendre la question et de lui expliquer à l'étudiante en français pour quelle me dise si c'était à peu près bon ou pas euuuh... J'ai essayé de comprendre un maximum j'ai noté quelques traductions pour les avoirs pour me re comprendre parce que j'ai peut-être oublié certainement certaines choses qu'ils m'ont traduites euuuh... d'un coup c'était un peu long parce que ben y'a des moments un peu de blanc enfin pas de blanc mais il y avait des moments où j'étais un peu perdu parce que je n'arrivais pas à comprendre et je me disais : « mais elle m'a expliqué en portugais et même un peu en anglais et je ne comprenais pas parce que en anglais elle le parlait et moi aussi mais on est pas bilingues quoi » mais je me dis je pense quand même avoir bien répondu c'était un bon échange enfin je pense pas que ce soit enfin voilà.

Et alors ?

Et alors je sais plus quoi dire oui et alors en plus je tousse donc j'ai fait une crise où j'ai toussé donc c'était un peu gênant parce que... non mais c'est vrai, enfin, j'ai eu une quinte de toux donc ben j'ai dû partir m'hydrater et j'espérais que ça allait vite passer pour qu'on finisse vite parce que ben voilà en plus quand on est malade on doit tousser, se moucher donc ça fait des blancs où je leur dit bah attendez je dois voilà j'avais une quinte de toux donc j'ai dit désolé je dois voilà c'était un peu gênant donc je me suis dit vite, parce qu'il restait plus qu'une page en plus donc je voulais vite finir euh mais c'était plutôt agréable c'était intéressant ça n'arrive pas tous les jours donc c'était quelque chose d'intéressant à faire et je pense que si demain je le refais bah je serais plus à l'aise quoi, je serai moins stressé euh et puis c'est pas grave de pas comprendre quoi je dois me dire ça, c'est pas forcément grave de pas comprendre et de au contraire quoi c'est bien c'est des moments ça nous fait bien réfléchir quoi.

Et alors ?

Euh je ne sais plus euh

Et alors ?

Et alors il y avait des moments où il y avait le téléphone qui sonnait donc je comprenais encore moins euh et il avait un peu de musique à un moment donc ça m'a perturbé je comprenais encore moins. Aussi y'a des gens qui parlaient à côté donc c'était aussi compliqué.

Et alors ?

Bah ça m'a perturbé.

Et alors ?

Et alors beh j'ai fini voilà c'était une bonne expérience. J'aimerais refaire pour m'améliorer dans mon anglais et aussi apprendre en portugais d'autres mots c'était une très bonne expérience à refaire pour être plus à l'aise. Plus on pratique plus on est à l'aise moi j'ai besoin de ça les premières fois c'est toujours très stressant même si ça se passe bien c'est quand même stressant mais c'était une bonne expérience quoi voilà.

Annexe 3 – Retranscription d'un entretien avec Etudiant 3, en EJE de POLARIS formation, après la visite de Viseu à Porto.

Qu'est-ce que tu as ressenti ?

Alors du coup, on a rencontré 2 personnes, donc 2 techniciennes sociales. Donc en vrai je me suis sentie assez à l'aise du fait déjà qu'on soit 2 avec Laurine. C'est une petite structure, du coup elle nous a accueilli dans un petit bureau et en fait au début on n'a pas trop compris, si on devait s'asseoir dans ce bureau parce que c'était vraiment tout petit. C'était le seul espace du CLAIM, donc de la structure. Donc en fait, il y avait 2 professionnels face à nous et 2 sièges alors qu'on était 4 étudiants. Donc moi ça m'a personnellement mis un peu mal à l'aise puisque du coup, les Portugais sont restés derrière nous, donc on n'a pas forcément eu d'échanges avec eux. Ce qui était bien, c'est que ça nous a permis de vraiment de s'entraîner à parler portugais et avec la lecture des questions on pratique un peu le Portugais. Donc du coup c'était facile et je me suis sentie à l'aise du fait qu'on soit 4 et qu'on soit à côté, que l'on puisse échanger. C'était un échange assez ouvert entre toutes. Après la difficulté c'était plus de comprendre les questions. C'est vrai que certaines questions que j'ai moi-même posées, je ne les comprenais pas forcément au à la première lecture. Mais une fois que l'échange commençait, la réponse de la professionnelle, elle commençait, ça permettait de d'éclairer la la question que je venais de poser. Après, c'est vrai que j'ai trouvé le questionnaire assez fermé et du coup, pour cette structure en tout cas, ça ne m'a pas permis de tout comprendre les missions qu'elles ont et comment elles travaillent précisément avec les migrants. On a compris que c'était un lieu de d'information et d'accueil uniquement. Mais, j'ai du mal à visualiser : Comment les migrants arrivent dans cette structure, comment ils se sentent, comment ils sont aidés ? Après, c'est une bonne approche puisque du coup elle nous en a quand même montré que dans leur bureau, qui est quand même juste un petit espace, il y a pas mal d'outils qu'elles nous ont communiqué qu'elles nous ont donnés, par exemple les flyers, les affiches. Donc elles nous ont montré qu'il y avait. Traduites et affichées au mur. C'est vrai qu'on se sent, c'est un bureau qui est assez accueillant et où il y a à la fois plein d'informations et à la fois on repère assez vite ce dont on a besoin. C'était une bonne expérience d'après moi, ça été compliqué pour échanger en portugais. Naturellement, l'anglais est venu pour les professionnels, mais moi j'ai eu du mal, sur certaines questions, à répondre en anglais ou en espagnol et j'étais contente que Laurine puisse être à côté de moi. Et du fait qu'on soit 2, on a pu s'entraider. Chacune à la fois poser une question, rebondir sur les remarques des professionnels et il y a beaucoup de choses qui se sont passées avec le regard. Parce qu'avec Laurine du coup, on avait un gros espace entre les 2 bureaux, donc à la fois on était face à face avec une professionnelle et à la fois on était tous ensemble dans un bureau. Mais du coup, rien que par le regard avec Laurine on pouvait échanger et se rassurer ou savoir qui va parler qui, qui a besoin de rajouter quelque chose. Voilà.

... Et c'était une chouette expérience. Après la structure est vraiment petite. Et voilà mais. Mais c'est vrai que c'est un endroit qui est un peu particulier parce que c'est un centre d'information et d'accueil, mais je me dis que même nous, pour venir à la structure, on s'est vraiment retrouvées dans un endroit super isolé et on ne se doutait pas qu'il y a un accueil pour les migrants. Alors que là de ce qu'elle nous dit, c'est un centre qui a beaucoup de partenaires, qui a beaucoup d'interprètes, où il y a une communication avec toutes les structures qui sont dans le quartier. Et à la fois quand on vient ici, on, on ne se sent pas du tout dans le centre de Porto, c'est à la fois isolé, c'est ça peut être. Je pense qu'en situation de migration, ça peut être, ça peut être bien de d'être en retrait et d'avoir un lieu un peu isolé, loin des regards en tout cas où on se sent un peu dans un dans un petit espace d'accueil. Mais oui, voilà. Et... Mais en tout cas, les professionnelles étant très accueillantes, c'était toutes des femmes et elles étaient très souriantes, très accueillantes. Elles se sont mises, au début. Ce qui, ce qui m'a un peu ? On va dire, mais pas forcément gêné. Ce ne serait peut-être pas le terme, mais en tout cas directement, elles nous ont dit qu'elles parlaient portugais,

français, qu'elle comprenait, l'espagnol. Donc déjà il y a une multitude de langues qui sont passées au sein de l'établissement et directement, elles se sont adaptées à nous en nous parlant un petit peu, quelques mots en français. Et moi du coup, la professionnelle que j'avais en face de moi... bah carrément à un moment m'a pris le questionnaire pour lire elle-même les questions en portugais. Elle essayait de comprendre aussi ce que j'ai écorché ou ce que je pouvais mal dire et à la fois moi, j'ai voulu faire l'effort de parler dans sa langue et du coup de reprendre le questionnaire et de moi me mettre en situation d'essayer de parler sa langue. Et du coup, ça, j'ai trouvé ça un bon exemple en y repensant, de ce qu'elles nous ont transmis, c'est un établissement qui a l'air de vouloir vraiment intégrer la langue maternelle du migrant, qui est accueilli, de vraiment s'adapter et pour ça il y a plein d'outils. Elles sont très dans la communication verbale mais aussi dans les gestes. Du coup on se sent, on se sent écoutées, on se sent à l'aise pour parler sa langue en tout cas. Parce que moi qui n'ai pas forcément accès à l'anglais, j'ai pu par moment parler en français et être comprise. Et il n'y avait pas de silence. En tout cas elles ont pu m'aider. C'était... C'était très agréable de pouvoir avoir quelqu'un en face avec qui on se sent écouté. Et voilà.... Après, au niveau, c'est vrai qu'au niveau du projet, j'ai compris à la fois les missions de la structure mais à la fois l'espace est un peu, enfin oui et bizarrement, enfin oui, et bizarrement structuré. Et donc du coup, là on était 4 il y a 4 professionnelles dans un tout petit espace et donc je me dis peut-être que à la place d'un migrant, pour la confidentialité, des choses comme ça au final avec Laurine, on n'aurait pas pu faire un entretien individuel chacune, en étant à côté puisqu'on entend tout ce que dit l'autre. Alors là, du coup nous sur notre projet ça collait, mais je me dis quand elles reçoivent une ou plusieurs personnes à la fois, je ça me questionne sur le fait de comment elles, comment elles peuvent aménager cet espace pour que ça sente accueillant et du moins que la personne puisse parler face à face à une professionnelle. Donc voilà.

Et alors ?

Je ne sais pas ce que je peux dire, je n'ai pas envie de me répéter mais... C'est, c'est un... C'était une bonne expérience et ça donne envie de découvrir les autres structures qui sont à Porto même ça aurait été très enrichissant, je pense, de pouvoir aller à la rencontre de ces migrants, d'avoir leur point de vue, comment eux ils se sentent accueillis parce que on ne peut pas forcément tout le temps se mettre à la place de l'autre. Dans leur histoire de vie, c'est peut-être, c'est peut-être un endroit qu'eux ne trouveront pas du tout accueillants alors que moi c'est un espace qui, qui a permis d'ouvrir la parole, de recueillir des données d'un professionnel. Mais peut-être qu'à la fois, un migrant ne trouverait pas du tout cet espace accueillant pas du tout adapté pour lui et qu'il aurait d'autres besoins. Et ça donne une, je trouve qu'enfin, en tout cas, ce projet me donne vraiment envie de creuser ce thème sur cette thématique de l'accueil des migrants et de comment nous, on, on peut s'adapter à l'autre parce qu'il y a toujours des moyens et je trouve que même au travers d'un échange avec un professionnel, et ben, on ressent, enfin moi j'ai ressenti l'expérience de la migration. Et de se dire que des fois, on peut vraiment être, enfin, vraiment la barrière de la langue peut être une grosse difficulté et peut nous faire perdre les moyens, nous donner envie d'arrêter de faire des efforts, de pas forcément s'engager dans des démarches, parce que on sait qu'on va, on va galérer clairement. Et voilà. Comme l'ont dit les Portugais, du coup, on leur a demandé si, enfin, ils ont dit qu'eux souhaiteraient travailler avec les migrants, pourquoi pas et bah moi en tant qu'étudiante, c'est vrai qu'avant je me posais pas forcément la question parce que on se rend pas compte de l'accueil qu'on propose à ces migrants. Alors qu'on peut être confronté, chaque jour à des situations de migration et du coup ça donne vraiment ça, ça donne envie de faire attention à ces pratiques, à regarder autour de nous, à s'adapter et du coup à décliner cette adaptation et permettre à une personne d'avoir des échanges de, de nous transmettre ses besoins, qu'on puisse l'aider. Et voilà.

Annexe 4 – Retranscription d'un entretien avec Etudiant 4, de POLARIS formation après la visite du centre de détention de Porto.

Alors vos ressentis ?

Une atmosphère bizarre au début enfin ce n'est pas un milieu enfin je n'avais jamais été dans un milieu comme ça et du coup ben ce n'est pas courant, pas forcément à l'aise au début donc on a commencé à rentrer dans les lieux. On a commencé directement l'entretien avec une professionnelle et après on a été visiter les lieux, et on a été mis en situation avec bah toutes les personnes accueillies dans le centre. Et du coup, on devait essayer d'aller vers eux et c'est très frustrant du coup de ne pas réussir à forcément communiquer des fois. Enfin, je voulais savoir plus de choses et enfin la barrière de la langue c'est assez compliqué quand même. Et du coup, ça nous mettait vraiment en situation comme eux. Oui, et du coup, c'était frustrant de ne pas pouvoir poser autant de questions qu'on voulait. C'est dur, hein, et alors ? Mais du coup, on voit vraiment dans les conditions dans lesquelles eux ils arrivent et ça nous permet de vraiment se mettre à leur place et du coup de réaliser que... Ben quand eux ils arrivent ici, ce n'est pas forcément facile parce que du coup ils arrivent dans un lieu qu'ils ne connaissent pas forcément, dans une langue qui ne parle pas forcément non plus. Et du coup Ben déjà je pense que faire le pas vers les professionnels peut être compliqué. Donc moi ce que j'ai pu ressentir pour poser des questions aux professionnels et même essayer d'aller discuter avec bah du coup les migrants qui sont dans le centre. Donc sur la communication, après on essaye pas mal de passer par le dessin ou la gestuelle mais toujours essayer de se comprendre et prendre en compte bah ce que la personne veut dire, ce qui a été le cas pour nous quand on avait des questions supplémentaires, qu'est-ce que ? Mais oui, beaucoup stressé à l'arrivée et c'est enfin moi, j'ai trouvé que l'atmosphère était particulière en entrant dans le centre. Après, j'ai pu voir que ce n'était pas non plus les mêmes conditions que chez nous en France. Et l'image des centres de détention est différente de ce qu'on peut voir à travers les écrans que dans la réalité, donc, d'être en immersion comme ça, ça permet de prendre conscience de ce qui se passe pour eux personnellement, mais aussi pour les professionnels qui travaillent et qui les accompagnent sur le quotidien du coup. Enfin pareil, ils travaillent du coup avec plusieurs associations, mais pour pouvoir aussi essayer de comprendre et prendre en compte ce dont chacun a besoin. Enfin, ce qui est nécessaire pour eux, pour leur quotidien. Tout ce qui est administratif. Le fait qu'ils essaient de mettre en place plusieurs choses, c'est rassurant pour eux et moi je me suis retrouvé du coup devant des panneaux d'affichage où c'était traduit dans plusieurs langues, dont le français. Et du coup, ça permet aussi d'avoir un côté rassurant et d'être un peu moins perdu. Enfin, comprendre certaines choses et avoir le sentiment que notre langue maternelle du coup, est prise en compte, même quand on arrive à l'étranger. Du coup, oui, après c'est frustrant de... Je pense qu'en tant que personne accueillie et en tant que professionnel cette frustration de, bah du coup, de cette communication où des fois n'y a pas les moyens d'avoir des interprètes et des traducteurs au quotidien. Et enfin ça complique quand même l'accompagnement de la personne. Après, j'ai eu le sentiment qu'ils étaient quand même assez à "aller vers les professionnels assez facilement", peut-être parce qu'il y a pas mal de choses qui sont mises en place pour pouvoir communiquer et du coup ça les rassure. Après, on a pu participer donc ils mettent en place des cours en portugais donc, pour faciliter eux-mêmes, enfin, leur intégration au sein de

l'établissement et même sur l'extérieur quand ils doivent aller faire leurs courses. Enfin moi je sais que j'aurais été à leur place ce sont des choses que j'aurais investies pour pouvoir me sentir plus à l'aise et même pour leurs propres besoins à eux. Après, je pense que les pratiques professionnelles sont différentes de chez nous. Enfin, le fonctionnement, je pense qu'il y a des différences entre chez nous et eux au Portugal. Mais moi, oui, ouais, après quand on était dehors avec tous euh, les migrants du centre, moi j'avais l'impression d'être perdu et de plus avoir... Enfin de perdre mes moyens. Et j'ai trouvé ça hyper difficile d'aller du coup, on devait aller discuter avec certains d'entre eux et je trouvais ça hyper difficile, sachant qu'il y en a qui ne parlaient pas du tout anglais ou portugais et là je me suis dit : « vraiment à leur place, arriver dans quelque chose de totalement inconnu bah c'est très compliqué ». Et Ben. Le sentiment de ne pas pouvoir communiquer, ne pas trouver sa place. Du coup, je pense, ça reste difficile pour pouvoir travailler davantage par la suite au quotidien. Après, ils ont l'air de pouvoir aller voir facilement les professionnels. Enfin, l'accessibilité pour aller voir les professionnels. Enfin, je trouvais ça assez accessible et que ben l'effort de chaque côté que ce soit les professionnels ou les personnes qui sont accueillies était quand même facile pour pouvoir prendre en compte le plus de choses de leur côté à eux mais aussi de côté de de l'équipe des professionnels qui les entourent.

Et alors ?

Du coup, enfin moi j'ai eu le sentiment de... De... Ouais d'être perdu. Et je pense que c'est un des sentiments qu'ils peuvent ressentir, eux, le premier en arrivant au sein de... enfin d'un autre pays. Après, enfin ouais, de ce que j'ai vu, euh de leur côté, ils ont l'air de plutôt pas mal s'investir pour pouvoir s'intégrer sur le côté social mais aussi professionnel enfin ils ont beaucoup, enfin pas mal d'accessibilité à différentes associations au sein du ... oui, au sein du centre. Moi, c'est, c'est un endroit où je pensais enfin, je ne m'imaginai pas ça du tout comme ça et ça me faisait un peu peur et je pense que le travail qu'on peut faire avec ces personnes-là peut être hyper intéressant et vraiment mettre en avant cette place de la langue maternelle qui est quand même importante et qui est une base pour ces personnes-là. Enfin, si on leur enlève, je pense qu'il n'y a plus du tout d'appui. Enfin des points d'accroche pour eux et le fait de prendre en compte tout ça, je pense que c'est quelque chose qui est rassurant et qu'ils voient qu'on ne prend pas en compte que le côté administratif quand ils arrivent, le côté, ben de la détention mais aussi leur côté enfin leurs racines à eux et les sentiments qu'ils peuvent avoir. Après même entre eux il y a ce sentiment quand même de enfin, je pense qu'il y a de la solidarité parce que comme on disait à un moment il y a d'autres personnes qui sont accueillies qui parlent plusieurs langues et qui viennent pour pouvoir les aider à traduire et du coup ça permet aussi d'avoir quelque chose en complémentarité pour qu'ils puissent se faire entendre. Du coup, c'est un soutien au niveau des professionnels, mais également auprès des migrants qui arrivent tout juste au sein du Centre. C'est, c'est un lieu qui est quand même enfin, les centres, on sent quand même que c'est une atmosphère. Enfin, le centre de détention, je trouve que ça a une atmosphère particulière où on voit quand même, Ben tout ce côté d'enfermement où du coup, là, ils sont vraiment entre migrants et il n'y a pas beaucoup d'accès. Enfin, comment dire ? C'est vraiment, je ne sais pas comment dire, mais en groupe entre eux et peut-être pas assez d'interventions... peut-être de professionnels extérieurs et qui pourraient permettre de se sentir autre, ben qu'un groupe de migrants au sein d'un centre de détention. Parce que peut-être qu'il n'y avait pas. Enfin au niveau légal, les papiers ce n'était pas ça... Je pense que ce n'était pas évident non plus de leur côté et se retrouver peut-

être “enfermés” comme ça. Vraiment. Ben sur ce groupe-là, enfin quand même une stigmatisation je dirais, ça ne doit pas être non plus forcément facile pour eux au quotidien et pour leur intégration future, sociale ou professionnelle.

Et alors ?

Ben ce n'est pas facile de se mettre à leur place, je pense enfin là du coup on l'a vraiment vécu autour de plusieurs expériences et c'est vrai qu'on a tendance à dire... Bah que ce n'est pas facile pour eux que... enfin, ils ont beaucoup de choses à faire et être vraiment à leur place. Et enfin, je pense qu'on le voit d'une autre façon. Et du coup, on voit plein de petits paramètres auxquels on ne pensait pas forcément, et enfin moi qui n'ai pas eu beaucoup d'expérience avec ce public-là, c'est vrai que ça, ça donne un autre regard sur ben peut être leurs accompagnements et la place qu'ils ont quand ils arrivent dans un autre pays.

Annexe 5 – Retranscription d'un entretien avec Etudiant 5 après la visite du CLAIM à Viseu.

Qu'à-tu ressenti ?

Beaucoup de langues, j'ai marqué, ce qui m'a plus marqué ce que j'ai écrit en trois langues sur mon questionnaire, quand elle répondait « não » pour non je mettais « não » sur la feuille, quand elle parlait espagnol je mettais en espagnol parce que j'avais l'impression de mieux retranscrire ce qu'elle me disait en écrivant dans la langue où elle me répondait des fois elle me recorrigeait vu que j'étais en face d'elle. Elle m'a recorrigé les écritures etc. Des écritures etc. mais c'est très compliqué à retranscrire en français je pense parce que vu que j'ai tout noté dans toutes les langues à chaque fois qu'on a beaucoup switché de langues, mais c'était marrant c'était étrange de parler dans en trois langues différentes. Je suis assez étonné.

Et alors ?

J'ai ressenti un peu comme un centre en France, je n'ai pas ressenti trop de différence avec les professionnels j'me suis dit c'est des travailleurs sociaux comme chez nous. On discute comme si les missions étaient les mêmes qu'en France et qu'on discutait entre collègues, qu'on s'informait sur nos missions en fait. C'était assez étrange comme il n'y avait pas de différence.

Et alors ?

Je pense que c'est dû à la langue mais un coup on se comprenait quand même, après il y a quelques questions que je n'ai pas comprises quand je les ai posées et que j'ai compris en entendant la réponse, en plus avec Marie on était à côté donc les deux répondaient donc on avait la réponse de chacune d'elle mais vu qu'elles étaient souvent d'accord mais on a sûrement noté la même chose on n'a pas regardé mais on est sûrement sûr sur la même dynamique après...

Et alors ?

Après pas si étonnée que ce soit vraiment une toute petite structure de bureaux. Pas de « privacy », je ne trouve même pas le mot en français mais ouais de « privacy » pour les migrants quand ils les accueillent le collègue à côté entend tout donc c'est peut-être le centre qui n'est pas très bien placé mais là ce n'est même pas mon expérience quoi c'est vraiment ce qui s'est dit dans l'entretien ou est-ce que j'ai ressenti c'est que chacun avait fait des efforts l'un envers l'autre où nous du coup on était deux à parler avec Marie on a parlé en portugais on a posé les questions en portugais ils nous ont répondu en portugais mais dès qu'on voulait, fin dès que je voulais sortir une question autre que le questionnaire je la posais en anglais parce que c'était plus simple pour moi de parler en anglais, de faire comprendre mon idée. Donc elle répondait en espagnol ou en anglais mais non je ne me suis pas sentie plus mal à l'aise que ça. Sinon l'entretien s'est bien passé c'était vraiment une discussion c'est vraiment très à l'aise, très chaleureux c'est un bureau lambda entre guillemets quoi il n'y a pas de pouf, il n'y a pas de coussins mais c'était quand même très chaleureux.

Et alors ?

Bas là... Je ne sais pas trop quoi dire de plus.

Et alors ?

Non je me suis vraiment sentie à l'aise c'est compliqué à exprimer comme sentiment puisqu'on est bien on a plus l'habitude d'exprimer des sentiments quand on est mal le temps de les observer et de savoir pourquoi quand on est mal que quand on est bien et du coup-là c'est très difficile de mesurer des mots, oui c'est ça on était entre collègues et je n'ai pas été prise comme des étudiants en mission d'information vraiment je ne vois pas trop d'autre oui le ressenti et alors c'était intéressant de savoir ce qui se passe à Porto Centre du coup ce que les autres étaient extérieurs mais je sais.

Et alors ?

Non je ne me suis pas senti dépaysée je n'ai pas été mal à l'aise

Et alors ?

Là je ne sais pas olala

Et alors ?

Bah je ne sais pas, c'était agréable de discuter avec elles, et toutes les questions un peu autre que le questionnaire j'étais très gênée de raconter, fin de poser les questions du questionnaire je trouvais ça trop formel donc dès qu'il y en avait une qui venait un peu autre, Laurine, de Polaris Formation, Étudiante EJE, ben j'avais envie de la poser ce que je la trouvais plus spécifique par rapport au lieu qu'on rencontre et à la personne à qui je parle en fait c'est pas un robot qui répond à mon questionnaire, j'étais mal à l'aise face aux questions du questionnaire, plus à l'aise quand c'était dans la discussion que ça venait tout seul j'avais l'impression que ça venait vraiment de la structure et pas de l'enquête qu'on est en train de faire, des recherches, limite il aurait fallu pas de questionnaire qu'on fasse juste de la discussion ça me fait penser à ce qu'on parlait à ce « Je Semaine » que de laisser un silence de 5/10 secondes ça apporte des choses très intéressantes et là avec le questionnaire j'ai l'impression qu'on ne laisse pas ce temps-là moi je n'ai pas l'impression de l'avoir trop laissé est-ce que je laissais répondre aux questions et de pas pouvoir laisser le temps et que les idées plus profondes puissent resurgir et qu'on puisse échanger dessus ?

Et alors ?

Oui ce serait bien une feuille blanche, juste une feuille blanche, en A2, que l'on puisse tous noter dessus partout où l'on veut, je pense que ça aurait c'est plus intéressant pour tout le monde parce que là, ils répondaient à nos questions et c'était compliqué pour eux aussi de creuser et de nous poser des questions sur le projet, sur nous en tant que professionnels du social aussi en soi donc oui c'était un échange mais en même temps on menait beaucoup l'échange, j'ai trouvé ça dommage.

Et alors ?

Et alors quelle question oui j'aurais aimé plus leur donner de la place à elle en tant que professionnelles quoi de plus les considérer du coup de faire plus dans la spécificité que dans le général du questionnaire, c'est vraiment le questionnaire qui m'a dérangée, ouais c'est ça c'est le format : trop réglementaire, trop carré, trop fermé, il y avait des vrais frontières, du coup c'était, pour le coup...

Et alors ?

Alors bah on a essayé de gommer un peu les frontières pour aller chercher ailleurs, aller chercher les infos qui se baladent sur les terrains vagues autour de la recherche, c'est des grands mots mais la...

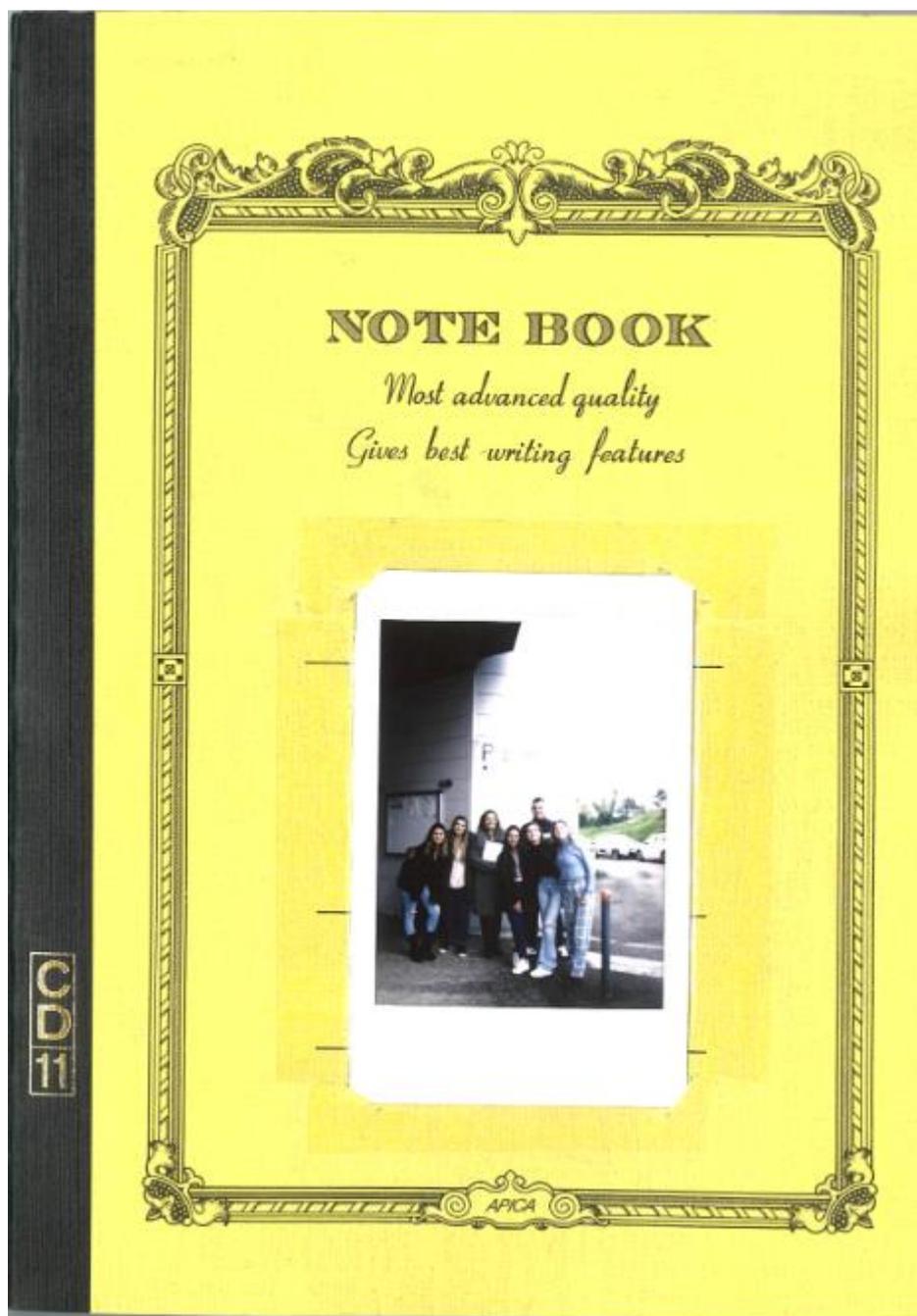
Et alors ?

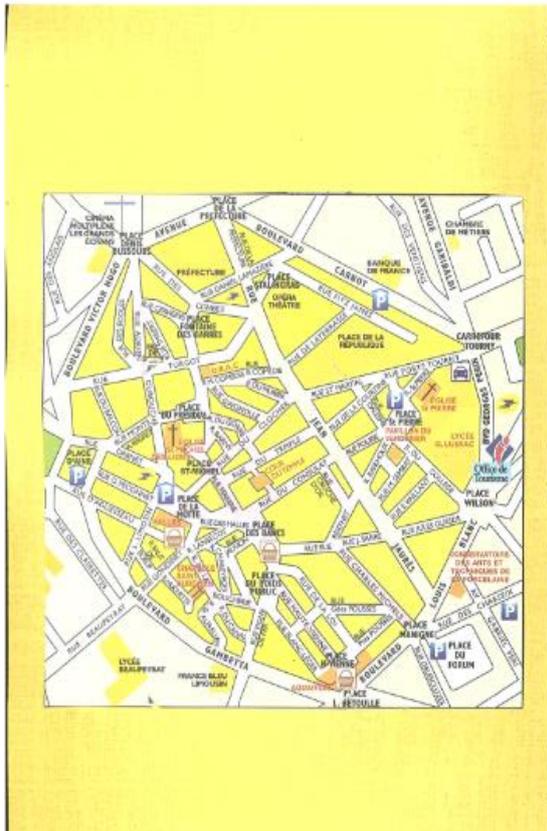
Et alors j'aurais bien aimé refaire le projet mais avec d'autres formalités du coup repartir sur autre chose

Et alors ?

Là j'ai l'impression d'avoir mis le point sur ce qui me dérange le plus, c'est compliqué de creuser encore plus loin je pense que c'est possible mais c'est...

Annexe 6 – Carnet de voyage des étudiants de l'ISSSP à Limoges.





- 1 Fêtes
- 2 Service
- 3 Segurança
- 4 Bairro
- 5 Alimentação
- 6 Turismo

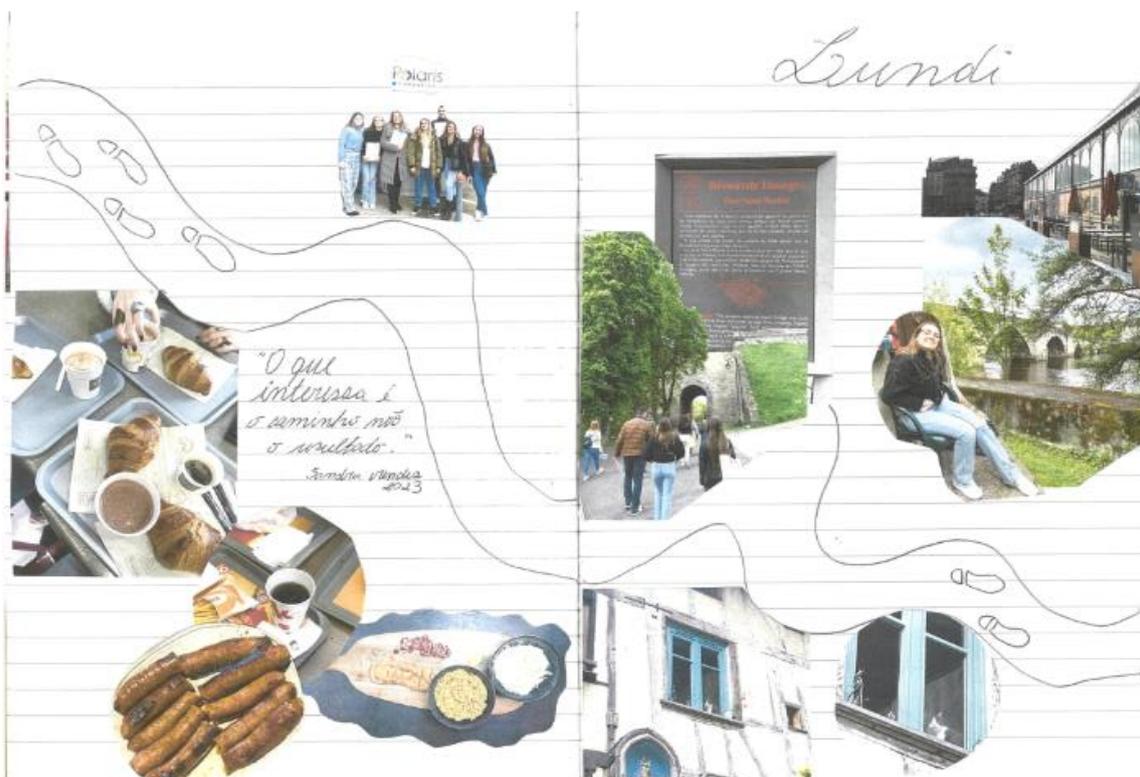


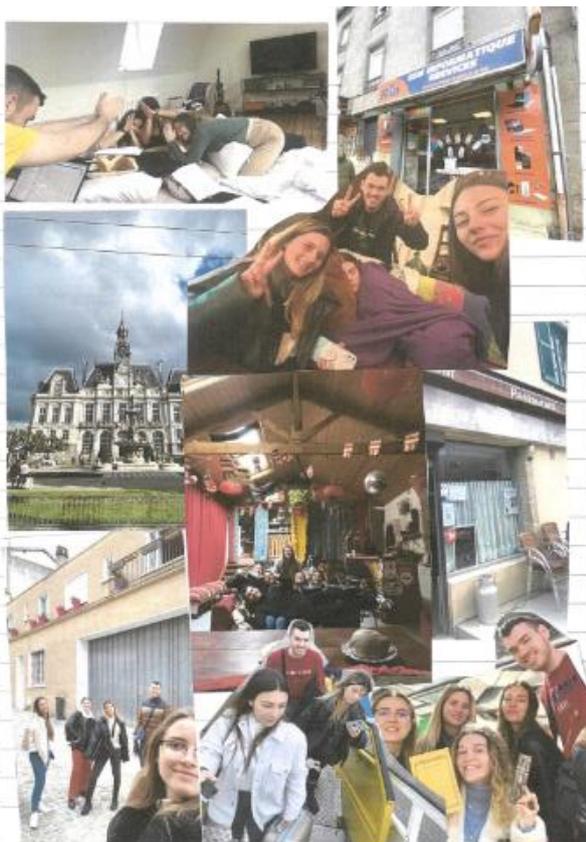
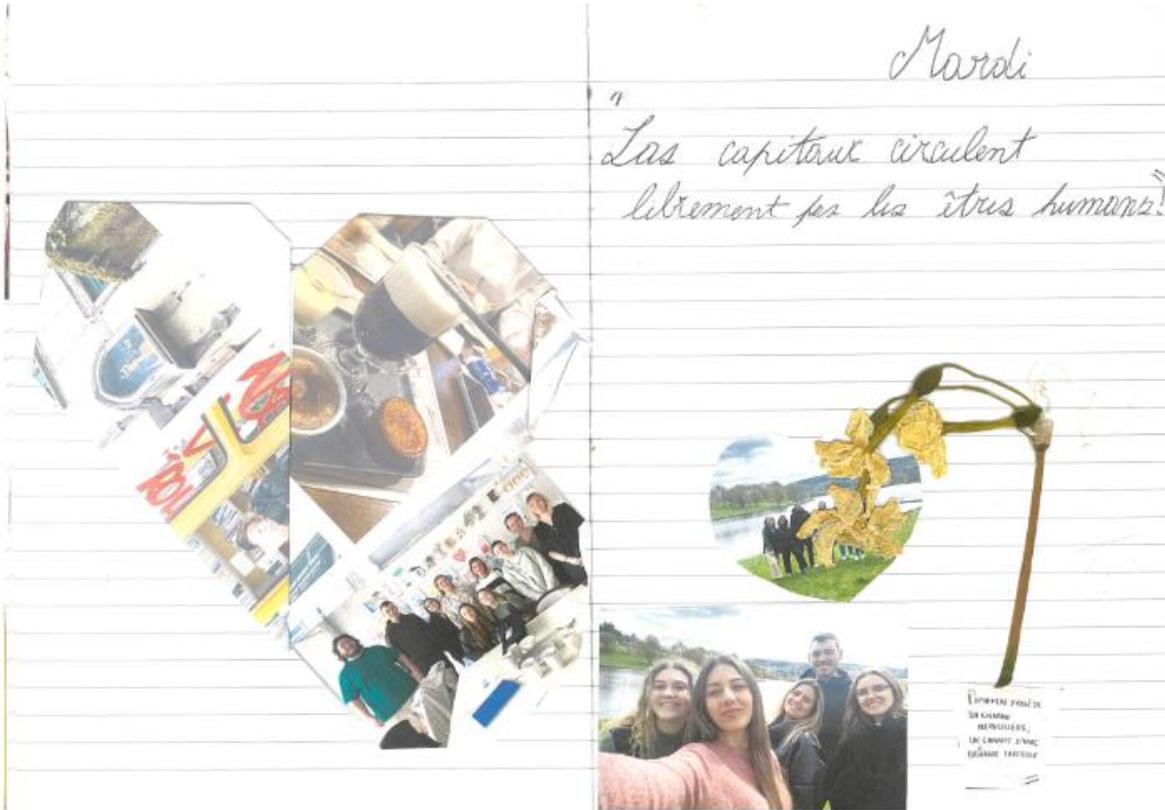
Premier
diner



L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Avril





Continua

