

Cadre de formation

IRTS REUNION

COMMUNICATION

Cadre de formation à l'Institut Régional en Travail Social à l'île de La Réunion. J'ai effectué un travail de recherche dans le cadre d'un Master : « Lettres et Sciences Humaines » Mention : « Interculturalité », Spécialité : « Ingénierie et didactique en formation » parcours professionnel : « Responsable de Formation d'Adultes » au Centre Interdisciplinaire de Recherche sur la Construction Identitaire à l'université de l'île de la Réunion.

Dans le cadre de la biennale, il est apparu intéressant de partager et échanger sur notre travail de recherche effectué à l'origine dans le cadre du master responsable de formation pour adultes, dont le thème porte sur le processus d'apprentissage de construction de compétences en situation d'interculturalité.

Ce mémoire s'inscrit dans une activité de formatrice. En effet, assistante de service social depuis 12 ans, puis dans le domaine de la formation en travail social depuis 4 ans, mes principales interventions à l'institut se situent sur les fonctions de coordination, de face à face pédagogique et d'accompagnement de formation à la professionnalisation des assistants de service social .

Ce travail de recherche a pour objectif de comprendre comment les étudiants construisent des compétences lors des différentes situations d'apprentissage où apparaissent malentendus et incompréhensions ne procédant pas du domaine de la langue mais du domaine de la différence culturelle, de celui de la socialisation, du contexte social.

Lorsque nous observons la composition des promotions, nous constatons que des étudiants ayant des origines différentes viennent apprendre le même métier. Emerge ainsi un premier questionnement :

Comment les représentations de ces étudiants sont mises à l'épreuve dans le cadre de leur processus d'apprentissage dans une société multiculturelle telle que la société réunionnaise et aussi sur d'autres territoires tels que Mayotte, Madagascar, Maurice, la métropole, le Québec... ?

Pour que cela soit le plus identifiable possible, il nous paraît opportun d'orienter notre recherche auprès d'étudiants venant de Mayotte dont les références culturelles sont différentes à plusieurs niveaux : la famille, les modes de vie, la culture, les religions, alors **comment appréhendent-ils la formation construite dans un cadre de références nationales, occidentales ?**

Ces interrogations pourraient se poser pour tout adulte originaire de la zone Océan Indien souhaitant faire une formation.

Cela amène à la question de départ :

Quelle est l'influence des représentations, pour les étudiants en professionnalisation en travail social, lors de situations d'apprentissage en milieu interculturel ?

Dans notre phase exploratoire, nous avons fait différents constats qui permettent d'élaborer une problématique, fondée soit sur nos propres observations, soit sur des échanges avec les étudiants mahorais, soit avec des formateurs. Cette élaboration tient compte aussi d'une orientation théorique pour comprendre le processus que vivent ces étudiants.

1- Des étudiants en posture d'apprenant

Les étudiants mahorais font évoluer leur rapport aux savoirs et adoptent une « posture d'apprenant », où l'autonomie, la prise d'initiative, l'esprit critique doivent faire partie intégrante de la formation pour adulte; mais cela est éloigné du rapport au savoir « descendant » qu'ils connaissent.

Dans leur parcours, nous avons repéré sur la période « fin de formation » des difficultés qui relèvent de la gestion de leur temps personnel pour leurs travaux ; d'autant plus qu'ils sont en préparation finale de leurs certifications. En effet, leur entourage proche « familial et amical » ne comprend pas leur absence de disponibilité après avoir connu un éloignement de nombreux mois; et notamment les jeunes femmes, d'avoir acquis une certaine autonomie.

Partant du postulat que la formation transforme, (en terme de prise d'initiative, de positionnement personnel) par des expériences, des expérimentations, l'acquisition d'autonomie serait elle dérangement, non acceptée? *Peut-on supposer que la formation en travail social serait elle, pour ce public, déstabilisatrice ainsi que pour leur environnement ?*

2- Des étudiants en « confrontation permanente avec leurs environnements » au regard de leurs représentations

Ces étudiants vivent une modification de leurs représentations sur la société réunionnaise que ce soit dans leur quotidien comme dans le cadre de leurs stages, plus ou moins identifiée par leurs formateurs de terrain ou leurs référents de formation.

Ils expriment aussi qu'il y a peu d'échanges, de curiosité de la part de leurs collègues de promotion sur leur culture.

Lors d'un accompagnement de formation avec ces étudiants à Mayotte, chacun a exprimé ses difficultés, ses ressentis, la confrontation de ses représentations avec la société mahoraise : précarité, insalubrité, incompréhensions générationnelles, racisme, prostitution, clandestinité

Pour tenter de comprendre ce qui se passe pour ces étudiants, nous avons tout d'abord identifié comment fonctionne une représentation.

Nous nous questionnons alors sur ce qui se passe au niveau cognitif quand ces étudiants retournent sur leur territoire d'appartenance, dont ils sont originaires : *comment font-ils pour, après avoir modifié leurs représentations dans le cadre de leur formation, les adapter à une réalité qui correspond à leurs représentations d'origine?*

3- L'évolution de ces étudiants dans les différentes étapes pédagogiques d'apprentissage¹

Lors de la première étape, qui a pour objectif de confirmer le choix professionnel par une approche concrète de la réalité du métier ; les représentations des étudiants vont tout d'abord évoluer par rapport à leur arrivée et leur installation à la Réunion par la découverte d'un milieu multiculturel. Cela nécessite une prise d'autonomie, faire face à des préjugés que pourrait renvoyer la société réunionnaise en terme de racisme. Ce groupe d'étudiants mahorais, d'après eux, peut être un groupe stigmatisé par le système global.

Qu'est ce qui les interpelle le plus au niveau de la société réunionnaise à leur arrivée ?

Lors des premières confrontations aux situations de travail pendant le premier stage, ces étudiants mahorais contrairement aux autres s'impliquent sans que leur sentiment d'appartenance auprès de la population soit touché.

Nous pourrions penser qu'ils sont de faits plus aptes, étant « peu envahis par leurs affects » mais les formateurs les perçoivent autrement dans l'accompagnement : implication insuffisante de ces étudiants dans les situations d'apprentissages.

Et sur le terrain, ils rencontrent des difficultés d'adaptation dues au regard des marqueurs culturels tel que la barrière de la langue.

Lors de la deuxième étape, ils découvrent de nouvelles normes et références au travers des contenus, car le cadre sociétal et juridique de la Réunion de part son statut de département et par son histoire sont différentes.

Ce qui nous emmène à nous interroger sur leurs représentations initiales, car ils sont dans des références où le droit coutumier est institué en parallèle au droit français.

De plus, ils ont évolué dans un milieu où la vie quotidienne est organisée en rapport aux références culturelles.

¹ Issue du projet pédagogique IRTS Réunion

En troisième étape, ces étudiants retournent obligatoirement² en stage dans leur milieu culturel d'origine: après avoir vécu un changement provoqué par la formation en elle-même, une adaptation à l'environnement réunionnais, ils reviennent chargés d'autres références.

La population mahoraise ne leur renvoie pas une image d'étudiants en voie de professionnalisation. Ils leur reprochent d'être occidentalisés, d'être en décalage avec leur cadre de références, d'avoir assimilé des normes autres que celles de leur société d'origine. Par exemple on ne doit pas parler de sa souffrance, de sa tristesse ; le vocabulaire sur les ressentis n'existe pas ou très peu en shimaoré.³ On doit exprimer sa joie uniquement : paroles rapportées lors de temps d'accompagnement individuel.

Au regard de tous ces constats, ABRIC qui définit les représentations « *comme une vision fonctionnelle du monde, qui permet à l'individu ou au groupe de donner un sens à ses conduites, et de comprendre la réalité, à travers son propre système de références, donc de s'y adapter, de s'y définir une place*⁴. » Compte tenu de l'importance des représentations en formation pour adultes, nous pourrions reconnaître que ces étudiants soient déstabilisés lors de leur retour en stage sur Mayotte.

En effet « *le sujet est un acteur social, la représentation qu'il produit reflète les normes institutionnelles découlant de sa position ou les idéologies liées à la place qu'il occupe.* » ***Alors, qu'en est-il de la place du futur professionnel qui construit des compétences qui diffèrent de la norme et des références locales ?***

4- Des étudiants en construction de compétences en situation d'interculturalité

Dans leur parcours de formation, ces étudiants du territoire de Mayotte⁵ au delà de leur lieu d'origine, se construisent professionnellement sur les territoires de la métropole, de la Réunion, de la Belgique, du Québec... donc dans des milieux culturels différents.

Comment les étudiants se forment en travail social pour acquérir des compétences tout au long des trois années de formation sur des territoires multiples ?

² En référence à la convention avec le Conseil Général de Mayotte

³ Une des langues parlée à Mayotte

⁴ ABRIC, Pratiques sociales et représentations, sous la direction de JC ABRIC, PUF, 1994, 2^{ème} édition 1997

⁵ Devenu 101ème département depuis Mars 2011

Nous faisons référence à CAMILLERI⁶ qui effectue des travaux sur l'interculturalité et le travail social.

En s'appuyant sur ces principaux auteurs cela nous permet d'inscrire la démarche de professionnalisation au-delà du processus d'acculturation.

Le terme interculturel introduit les notions de réciprocité dans les échanges et de complexité dans les relations.

Selon LASONEN⁷ Le « *terme interculturel* » est utilisé lorsque l'on parle d'éducation et le terme « *multiculturel* » lorsque l'on évoque une société culturellement diversifiée ».... « *l'interculturalité est ainsi une dynamique qui a lieu entre des personnes n'appartenant pas à la même culture qui entrent en relation, quelque chose qui se passe entre nous et les autres* ».

Quels liens font les apprenants entre les principes du métier de relation d'aide et les valeurs altruistes portées par l'interculturalité ?

5- Des étudiants construisant des compétences en travail social

Comme nous abordons la compétence, il nous semble important de comprendre comment elle se construit, ce qui pourra nous permettre de mieux identifier le processus d'apprentissage de notre sujet de recherche qu'est l'apprenant. Nous avons donc défini le cadre de la formation pour adulte soit l'andragogie, et comme nous évoquons le processus nous abordons donc la professionnalisation.

Lors d'accompagnements, nous avons constaté un malaise dans lequel se trouvaient les étudiants, pris dans un conflit de loyauté entre ce qu'ils sont de part leurs origines, ce qu'ils sont entrain de devenir en tant que professionnels et adultes, dilemme entre éthique personnelle et professionnelle, dilemme entre culture familiale, sociétale religieuse et culture professionnelle avec un cadre institutionnalisé , légiféré par des références démocratiques laïques ; et avec pour objectif principal l'obtention d'un diplôme d'Etat.

⁶ CAMILLERI, C, (in JOVELIN, E.(éd.),Le travail social face à l'interculturalité, Comprendre la différence dans les pratiques d'accompagnement social . Paris,Ed. L'Harmattan, Coll. Le travail du social, mars 2003, p 88)

⁷ LASONEN.J ; Réflexions sur l'interculturalité par rapport à l'Education et au Travail.www.unesco.org/iau/id/fre/rtf/di_Lasonen.rtf

Comment ces étudiants peuvent construire des compétences en travail social alors qu'ils sont sur des cadres de références différents ?

« Pour LE BOTERF(2007), la professionnalisation est au carrefour du sujet (son histoire et sa socialisation), des situations professionnelles, qu'il a rencontrées et des situations et parcours de formation qu'il a suivis... »⁸

Comment favoriser la structuration de leurs compétences professionnelles et la construction de leur identité professionnelle en prenant en compte leur réalité d'apprentissage ?

Ils sont arrivés en formation avec un cadre de représentation en lien avec leur culture. Après deux ans et demi de formation, celle-ci s'est déroulée dans d'autres cadres de références culturelles. Ils retournent sur le territoire mahorais approfondir des compétences dans leur cadre d'origine pour effectuer leur troisième étape. ***Est ce qu'en leur absence le cadre d'origine a évolué, et eux-mêmes ont-ils évolué, comment ?***

Quel positionnement de futur professionnel adopter face à des questions éthiques où la politique gouvernementale met à mal des valeurs fondamentales du travail social et du code de déontologie ?

C'est pourquoi il nous est apparu important alors de définir plus spécifiquement l'interculturalité en l'abordant par la culture. Cela nous a permis de nous rendre compte que l'autre différent, soit avec notre culture et ses enjeux, la place de l'interculturalité dans la formation ce qui amène à la construction d'une compétence spécifique : la compétence interculturelle.

Ces étudiants en situation d'interculturalité dans le cadre de leur apprentissage seraient ils entrain de construire cette compétence ?

⁸ WITTORSKY. Note de synthèse La professionnalisation (p14) (Note de synthèse de l'ouvrage « Professionnalisation et développement », 2007, R.Wittorsky

L'ensemble des éléments de notre problématique nous conduit à la question de recherche :

Dans le cadre de la formation d'assistant de service social, comment les étudiants mahorais construisent leurs compétences dans un parcours de professionnalisation influencé par l'interculturalité ?

Les hypothèses sont :

- Ils sont influencés par leurs représentations en lien avec leur culture d'origine tout au long de leurs parcours de formation, ce qui entrave la construction de leurs compétences.
- Leurs confrontations aux situations d'apprentissage sont aussi déstabilisantes qu'enrichissantes car leur professionnalisation se construit dans plusieurs milieux culturels.
- Les situations d'apprentissage en milieu interculturel les amènent à développer la compétence interculturelle pour construire des compétences professionnelles.

Pour la vérification de nos hypothèses, sur un plan méthodologique, nous avons effectué notre recherche auprès de 15 étudiants soit cinq étudiants par année de formation d'assistant de service social.

Le nombre d'étudiants faisant partie de l'effectif pris en charge par le Conseil Général de Mayotte correspond à 5 étudiants par session de formation, formation se déroulant sur 3 ans⁹.

Afin de croiser et vérifier nos questionnements et résultats, nous avons également interviewé 3 anciens étudiants devenus professionnels et 2 formateurs de terrain sur le territoire de Mayotte lors de nos interventions sur cette île.

Les étudiants ont entre 18 et 30 ans ; la majorité des apprenants de ces trois promotions est des femmes. Pour moitié de ces étudiants ils sont parents.

Ils ont le baccalauréat à minima. Pour une partie d'entre eux, ils ont effectué des études supérieures.

⁹ Soit environ une centaine d'étudiant de niveau III sur 5 ans.

Nous avons opté pour deux outils de recueil de données qui nous semblent complémentaires à savoir « un questionnaire de type évocation hiérarchisée », et des entretiens semi directifs, en références aux travaux d'Abric notamment. Nous avons aussi emprunté la méthode d'analyse par récurrence pour l'interprétation de nos résultats.

Cette recherche s'est organisée autour de 3 thèmes : leur posture d'apprenant, leurs représentations et leur construction de compétences professionnelles.

Par l'analyse de nos résultats, nous avons fait référence aux travaux de Lasonen sur la compétence interculturelle. Ainsi nous avons pu démontrer que ces étudiants développent cette compétence pour ensuite construire leurs compétences professionnelles.

Ce que nous retenons en termes de résultats sont sur les sujets apprenants eux-mêmes, sur leur parcours personnel et/ou professionnel :

- avant de rentrer en formation, ils ont pour la grande majorité d'entre eux confronté leurs représentations lors de séjours à l'extérieur de leur cadre de références « d'origine » ; ce qui sous-entend par exemple leurs capacités d'adaptation à un environnement nouveau en pré-requis de leur apprentissage.
- Le deuxième résultat, c'est d'avoir identifié les difficultés rencontrées par ces apprenants qui se situent en grande majorité sur leur environnement matériel, financier.
- Le troisième résultat, c'est d'avoir construit des compétences en lien avec le domaine de la communication.

Concernant la communication verbale, on a relevé que les étudiants ont des difficultés à plusieurs niveaux. Dans la façon de s'exprimer par exemple, où des incompréhensions se répètent en début de formation lors du premier stage dans l'île avec les publics parlant souvent que le créole, ou dans le sens donné aux termes abstraits ou liés à des contextes différents. Cependant, ces décalages dans la communication qui pourraient avoir parfois des conséquences telles, que des erreurs dans l'interprétation de ce qui est dit pourrait s'avérer dangereux, mais dans la pratique cela s'estompe très vite.

Les étudiants qui arrivent de Mayotte commencent leur première année de formation directement, ils n'ont pas eu le temps d'adaptation nécessaire à l'apprentissage des codes sociaux en vigueur à la Réunion. Ils utilisent ceux qu'ils ont appris de leur éducation originelle.

En revanche, ces étudiants qui ont eu à voyager dans d'autres pays, en métropole, ou qui ont déjà été à la Réunion ont pu redéfinir leur rapport aux autres, et emploient parfois cette nouvelle façon de communiquer ; ce qui prouve que cette différence culturelle n'est pas seulement un problème à la communication mais peut être une richesse. Alors on peut penser que les étudiants issus de culture différente telle que des étudiants seychellois, mauriciens, belges, ont une ressource qu'est « la capacité d'adaptation » pour par exemple mieux appréhender les publics aidés qui viennent de milieux différents.

Penser que cela peut soutenir et développer une attitude de confiance chez eux en leur permettant ainsi de ne pas simplement mettre leur culture de côté et de « s'a-culturer » mais en tirant profit de sa culture d'origine et de la culture du territoire de la Réunion, et ainsi de tendre vers l'interculturalité.

Suite à ces résultats, il nous semble intéressant de proposer des outils pédagogiques venant en compléments du dispositif actuel. A la fois par une approche interculturelle de la pédagogie ; par exemple favoriser les échanges entre étudiants avec les intervenants ; former davantage les formateurs, et/ou solliciter des professionnels en tant qu'experts du territoire. Ce qui pourrait être réalisé lors de séquence d'accompagnement de formation collective. Et aussi lors de groupe d'Analyse de la Pratique où c'est un espace favorisant la construction de compétences professionnelles où nous pouvons favoriser la réflexivité de l'apprenant.

Ce cheminement nous a permis de valider nos trois hypothèses.

Cependant nous avons constaté que certaines difficultés rencontrées sont propres au processus de formation, et elles ne sont pas identifiées en tant que tel par ces étudiants.

Par contre, l'impact de l'environnement socio-économique vécu par ces étudiants est un frein pour leur apprentissage.

Nous avons pu constater que ces étudiants font preuve d'adaptabilité dans le cadre de leur apprentissage au-delà des attentes même de la formation. Lorsqu'ils explicitent leur construction de compétence en situation d'interculturalité, ils développent la compétence d'interculturalité pour construire leurs compétences professionnelles. Ce qui nous amène à dire que pour l'obtention de leur diplôme d'état, au-delà des compétences professionnelles identifiées dans leur référentiel de certification au même titre que tout candidat, ils présentent une compétence supplémentaire. Pour nous cela est une découverte lors de cette recherche. Ainsi au lieu de présenter ces étudiants comme des personnes en situation difficile dans leur apprentissage, cela montre qu'au contraire ils ressortent de leur parcours de professionnalisation avec une compétence supplémentaire. Ils se situent déjà dans le cadre de l'expertise en référence à LASONEN.

Ce qui permet de conclure que leur culture d'origine n'entrave pas, toutefois elle peut ralentir le temps de construction de compétences professionnelles pour développer cette nouvelle compétence, qui est la compétence de l'interculturalité. Les étudiants interrogés le vivent comme une richesse.

Au regard des résultats de notre étude, nous pouvons préconiser que des formateurs puissent bénéficier d'une formation sur les spécificités du territoire d'origine des étudiants, connaissances des acteurs et des problématiques des territoires d'apprentissage. Il serait opportun de proposer de l'analyse de la pratique en binôme composé d'un animateur formateur IRTS garant du référentiel national et un expert du territoire auprès de ces étudiants pour les accompagner dans la conscientisation de la construction de leurs compétences professionnelles. Des contenus spécifiques par rapport au territoire et aux problématiques rencontrées en lien avec les politiques sociales mises en œuvre devraient être plus développés auprès des apprenants.

De plus, il nous semble intéressant de proposer des outils pédagogiques venant en compléments du dispositif actuel. A la fois par une approche interculturelle de la pédagogie ; par exemple favoriser les échanges entre étudiants avec les intervenants ; former davantage les formateurs, et/ou solliciter des professionnels en tant qu'experts du territoire. Ce qui pourrait être réalisé lors de séquence d'accompagnement de formation collective.

Pour favoriser l'adaptation de ces étudiants, l'Institut pourrait mettre en œuvre une journée d'accueil gérée par l'association des étudiants eux même. Ce qui permettrait aux nouveaux arrivant de tout territoire de développer leurs ressources sociales (rencontres interculturelles, accès au logement, informations sur l'île,...)