

L'interculturel dans la pratique du travailleur social de rue à Kinshasa, capitale de la République Démocratique du Congo (R.D.C.)

Par Jacqueline Bukaka Buntangu

Université Catholique de Louvain/Belgique

Résumé

Cette contribution est le fruit d'une enquête menée auprès des travailleurs sociaux de rue à Kinshasa ; une ville multiculturelle où le travail social devient de plus en plus complexe nécessitant une adaptation culturelle. En effet, les travailleurs sociaux de rue, en proie aux différences culturelles dans l'exercice de leur profession, sont profondément marqués par leur propre culture.

Il arrive souvent que la culture de la société entre en tension avec celle du travailleur social de rue. Pour mieux s'intégrer, ce dernier doit faire un effort pour s'en imprégner : connaître et s'appropriier le style de vie de ses interlocuteurs, comprendre les langages verbaux et non verbaux des jeunes. Ceci implique une véritable immersion dans la dynamique de la vie quotidienne des enfants et jeunes des rues au point de partager voire épouser certaines valeurs auxquelles ils adhèrent, tout en restant soi-même.

Dans l'approche méthodologique de notre question d'étude, nous avons opté pour des entretiens semi-directifs auprès de trois travailleurs sociaux des rues.

Notre enquête atteste que l'intégration et la langue (la communication) sont les principaux facteurs qui favorisent le travail social de rue à Kinshasa. Les différences culturelles peuvent compromettre la vie d'ensemble et envenimer les relations entre les personnes. Il faut donc veiller au respect de la culture des autres.

La culture influence donc la qualité des interventions des travailleurs sociaux de rue.

Mots clés : Culture, rue, intégration, communication et interculturel.

Abstract

This contribution is the result of a survey realized with social street workers from the town of Kinshasa ; this town is multicultural and in consequence, the social work becomes more and more complex and requires a cultural adaptation. Indeed, social street workers beset by the cultural differences in their work, are deeply marked by their own culture.

It often occurs that the culture of the society faces tension with the one of the social street worker. In order to better integrate, he has to make a special effort to immerse himself : to know and to appropriate the life style of his contacts, to understand verbal and non verbal

languages of young people. This implies a true immersion in the process of daily life of children and young people living in the street, to the extent of sharing or even adopting some values to which they subscribe, though remaining himself.

In the methodological approach of our study, we opted for semi-directive interviews with three social street workers.

Our survey testifies that the integration and the language (the communication) are the main factors promoting the social street work in Kinshasa. Cultural differences could endanger the whole life and worsen the relations between persons. It is thus necessary to see to the respect of the culture of other ones.

Culture thus affects the quality of the interventions of social street workers and the impact of their services towards their customers.

Mots clés : Culture, street, integration, communication and intercultural

Introduction

Notre contribution porte sur l'interculturel dans la pratique du travailleur social de rue à Kinshasa, capitale de la R.D.C. Dans cette mégapole le travail social de rue se complexifie de jour en jour à cause de la grande diversité culturelle, ce qui nécessite une adaptation permanente des stratégies. Cette intervention tire son origine des entretiens-directifs réalisés en 2010 auprès des travailleurs sociaux des rues de Kinshasa dans le cadre de notre dissertation doctorale en cours d'écriture.

1. Situation géographique

La RDC est un grand pays au cœur de l'Afrique. Elle partage sa frontière avec 9 pays de la manière suivante : au nord avec la République centrafricaine et le Soudan, au sud avec l'Angola et la Zambie, à l'Est avec l'Ouganda, le Rwanda, le Burundi et la Tanzanie, à l'Ouest par la République populaire du Congo. La carte ci-dessous nous en donne une présentation claire.

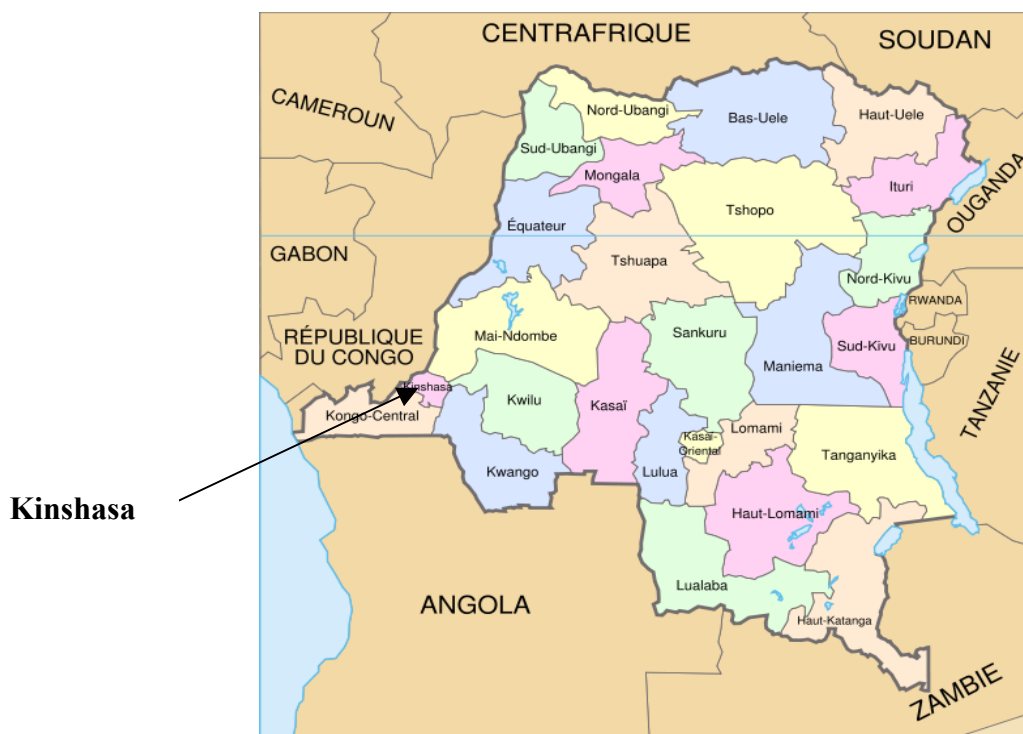
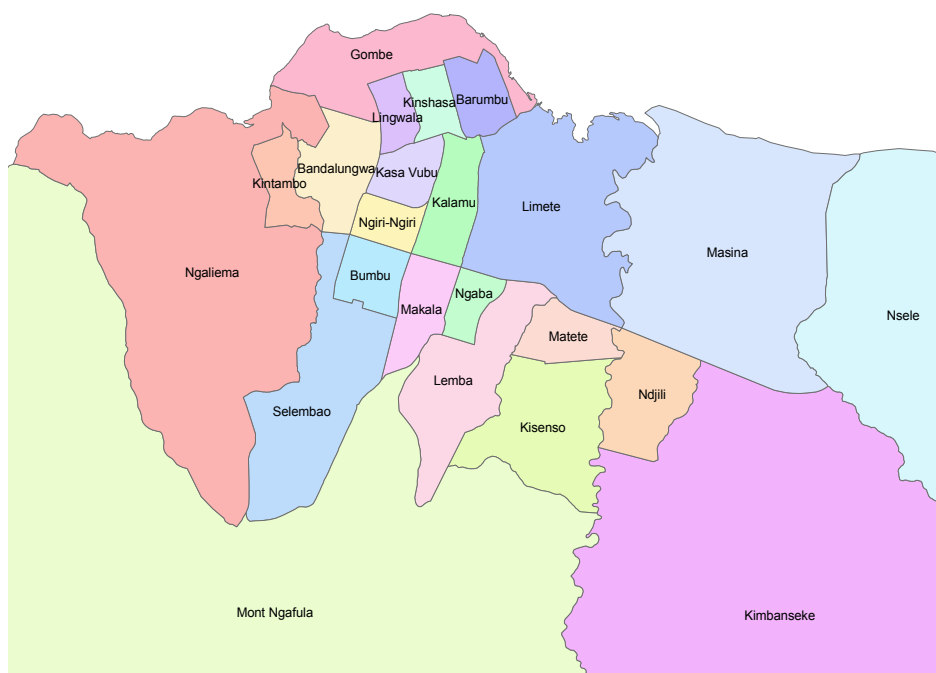


Figure 1 Carte de la R.D.C.

Source : <http://vigilancerdc.afrikblog.com/archives/p1203-13.html>.

Sa capitale Kinshasa est une ville multiculturelle essentiellement composée de 70% d'émigrés sur une population totale évaluée à plus de 10 millions d'habitants¹. Elle compte 24 communes avec des contrastes économiques énormes.



¹ Institut National de Statistique (2011). Kinshasa.

Figure 2 Carte de la ville de Kinshasa.

Source : <http://vigilancerdc.afrikblog.com/archives/p1203-13.html>.

2. Hypothèse

Notre hypothèse du départ est que le travailleur social kinois est confronté à un problème culturel dans l'exercice de son métier.

Même s'il travaille dans son environnement social, il lui paraît difficile de saisir les dimensions existentielles des enfants des rues dont il est chargé de s'occuper.

3. Méthodologie

Nous avons réalisé des entretiens auprès de trois travailleurs sociaux des rues à Kinshasa.

Entretien semi-directif

Dans l'approche empirique de la question, nous avons eu recours à l'entretien semi-directif avec trois travailleurs sociaux des rues de Kinshasa sur la problématique de la culture dans leurs prestations, en mettant en relation leur culture fondée sur les normes établies par la société et la culture de leur milieu d'intervention (la rue), une culture hors-normes.

Tableau 1 Profils des travailleurs sociaux.

Pseudo	sexe	Age	Niveau d'études	Ancienneté dans l'ONG	Nombre d'entretiens	Etat civil	Nationalité
Dan	M	45	Universitaire	07	02	M	Congolaise
Tison	F	37	secondaire	05	03	M	Congolaise
Malu	M	50	Universitaire	12	02	M	Congolaise

Ils prestent dans les institutions d'accueil des enfants des rues, fermées et ouvertes. Chacun était invité à nous partager son expérience professionnelle à partir de notre grille d'entretien composée de 3 questions. Les entretiens se sont déroulés dans leur milieu professionnel.

Comme ils avaient du mal à s'exprimer sur leurs services ou prestations auprès de ces enfants, nous avons eu des entretiens supplémentaires pour compléter les informations lacunaires.

4. Définition des concepts

4.1. Culture

Jovelin (2002, pp. 17-18) définit la culture comme étant « un système de pensée et d'agir qui organise les modes de comportement, un ensemble de connaissances plus ou moins

indispensables à la vie en société. [...]. La culture permet à l'homme de s'adapter à son milieu et d'adapter celui-ci à lui-même. [...]. L'enfant naît dans une famille au sein d'une société qui a sa propre culture. C'est dans une famille qu'il se socialise en premier et c'est là aussi qu'il acquiert ses premières identités ».

La culture nous renvoie à une diversité de mœurs, de croyances, d'interdits, de tabous... objets discriminatifs de groupes d'appartenance et de milieux culturels.

Pour Dan, « *c'est difficile de travailler auprès des enfants des rues car c'est chaque jour qu'ils adoptent un nouveau style de vie. Le changement de sites² et d'activités les amène aussi à adopter un style de vie complexe* ».

Pour Malu « *le comportement de ces enfants change de temps en temps selon leurs activités exercées dans la rue et selon leurs attentes vis-à-vis de la société* ».

Cela signifie que les différentes activités des enfants des rues ont de l'impact sur leur comportement. Quand il est cireur, il agit autrement que quand il mendie. Le travailleur social est appelé à accompagner ses interlocuteurs dans le respect de leur diversité et de leurs différences culturelles.

Pour Vulbeau & Barreyre, (1994, pp. 9-10), « lorsqu'on entend parler des jeunes de la rue, on associe ces termes à deux registres. Le premier est celui de la présence et de la violence, [...] le second concerne l'absence et l'invisibilité. [...] Ces registres renvoient à une situation sociale antérieure : celle où la place des jeunes était d'abord une assignation dans l'espace familial et dans des équipements sociaux, éducatifs, sanitaires, culturels, correctifs. [...] La jeunesse dans la rue était alors perçue comme une jeunesse marginale, inadaptée, dangereuse ou en danger ».

La culture influence la qualité des interventions des travailleurs sociaux de rue auprès des enfants et jeunes des rues.

Le travailleur social aussi est appelé à adapter son comportement et ses prestations en fonction de l'image sociale de ses interlocuteurs. Evaluer l'autre en fonction de notre culture est source de préjugés et de stéréotypes. Même en travaillant dans son milieu d'origine, le travailleur social n'est pas à l'abri de ce danger.

La notion de culture est très complexe étant donné que chaque société a sa propre culture.

² Site : lieu de vie des enfants des rues.

Si d'aucuns parlent des différences culturelles dans le travail social en pensant davantage aux situations des travailleurs sociaux face aux immigrés, Verbunt (op.cit, p. 11) estime que « les différences culturelles n'existent pas seulement pour les étrangers ».

Et pour Jovelin (op. cit, p. 20) « la culture est un héritage social, transmis de génération en génération, qui a une double fonction : la fonction de cohésion qui permet de renforcer la cohésion du groupe et la fonction d'intégration qui permet l'intégration des individus au sein des groupes sociaux ».

La famille est la cellule sociale par excellence à travers laquelle se transmet la culture aux nouvelles générations. La culture de la société globale du travailleur social (une société normative) peut entrer en conflit avec celle des enfants des rues (une société hors-normes ; avec des normes qui n'obéissent pas à la loi de la majorité).

C'est le constat fait par Tison lorsqu'il dit : « *je ne sais pas bien vous parler de ces enfants des rues, car ils ne veulent pas se conformer aux lois du pays, ils ne veulent pas suivre ce que nous leur disions. Ils font ce qu'ils veulent. C'est partout pareil. Nous sommes toujours en conflit avec eux* ».

Nous ne pouvons pas parler de la culture de la rue sans parler de la population qui y habite.

Autant la société globale juge imparfaite la culture de la rue, autant les enfants des rues trouvent parfois cette culture de la société comme dépassée, la considérant comme une culture des méchants, des incorrects, des injustes...

4.2. Rue

Coloni (1987, p. 43) définit la rue comme « un terrain de jeu, un terrain d'entraînement à la vie. C'est dans la rue que les enfants forment leur personnalité et qu'ils mettent au point les méthodes qui leur serviront plus tard à affronter toutes sortes de situations dans la vie »

La rue est un lieu vide que chaque société utilise selon ses modalités propres. La rue kinoise remplit une pluralité de rôles : social, économique, ludique, politique, criminogène et éducatif...

Pour Malu « *La rue reste l'unique refuge en cas de mésentente familiale. La rue ne rejette personne. Comme elle ne parle pas, elle n'offense personne. La rue est un lieu d'accueil, de repos, de paix, de vie. Si la rue était mauvaise, ces enfants trouveraient un autre refuge. Elle est le lieu d'opportunités. Personne ne possède la rue, elle est universelle comme une église et tout le monde peut y trouver sa place* ».

Quant à Tison, il dit que pour ces enfants, « *la rue est lieu d'accueil, lieu d'opportunités. C'est dans la rue qu'il découvre certaines réalités de la vie. Il devient un touriste, un vendeur parfois ambulancier. Il est informé de tout ce qui se passe dans la ville, dans son pays et dans le monde. Il peut s'offrir tant de jeux et de loisirs. Nous connaissons tous la place du jeu dans la vie de l'enfant* ».

Cette manière pour les enfants de valoriser la rue ne doit pas laisser le travailleur social indifférent. Il doit faire un pas vers eux, s'imprégner de leur situation afin de les aider à faire la part des choses.

4.3. Interculturel

L'interculturel se réalise dans les échanges marqués par une volonté de compréhension et de connaissance réciproques. Il peut se définir comme cette interaction entre deux ou plusieurs cultures en vue d'une meilleure compréhension. C'est une mise en collision des ambiguïtés et des imperfections entre deux cultures.

Pour Verbunt (op.cit, p.118), « une personne non avertie, constatant dans un contact ordinaire une différence culturelle avec son interlocuteur, aura tendance à minimiser la culture de l'autre en faveur de la sienne. [...] La différence culturelle devient alors un obstacle définitif à l'intégration, parce que les racistes sont jugés incapables d'évoluer, de changer de comportement ».

Un travailleur social nous a livré ses impressions en ces termes : « *Jadis, j'imposai une certaine ligne de conduite à ces enfants et ils me craignaient beaucoup. Ils ne pouvaient pas m'approcher car j'agissais en maître et en juge. Actuellement, j'ai compris que je devais aussi savoir ce qu'ils veulent, comprendre leur agir et non le juger* » (Malu).

L'interculturel n'est pas à confondre avec l'aliénation ni avec une perte ou une dégradation de nos valeurs culturelles. C'est une richesse que doit posséder un travailleur social, qui lui permet d'affronter l'autre dans ses différences sans préjugés ni stéréotypes.

5. Résultats

Nous avons procédé à l'analyse de contenu pour dégager les points de similitudes et les différences.

L'intégration et la communication ont émergé comme deux facettes importantes dans l'approche du phénomène favorisant la qualité des services des travailleurs sociaux des rues à Kinshasa.

5.1. Intégration

Le travailleur social doit s'efforcer de s'intégrer dans la culture de ses interlocuteurs. Il va vers eux non pour les juger mais pour les aider à sortir de leur impasse.

Ceci corrobore les dires de Tison : « *depuis que je vis avec ces enfants, ils m'écoutent facilement et je comprends aussi leur agir. Le travail est devenu facile pour moi et le contact est aussi facile entre eux et moi* ».

L'intégration ici n'est pas synonyme « d'être » et « d'agir » comme eux mais plutôt un effort de vivre avec eux, de les accompagner, de les aider tout en gardant sa propre identité.

L'intégration est perçue comme « un processus qui doit conduire à une société où des personnes et populations d'origines différentes peuvent vivre ensemble en s'enrichissant mutuellement de leurs acquis culturels » (Verbunt, op.cit, p. 12).

En rapport avec les identités acquises en famille, celles des enfants des rues sont recomposées et repositionnées dans la mesure où ceux-ci adaptent leurs comportements suivant le lieu et les activités qu'ils y exercent.

Ainsi, l'intégration aide à vaincre des peurs injustifiées, qui sont davantage fondées sur des préjugés du genre : « *les enfants des rues sont des bandits, des voleurs, des petits sorciers, il ne faut pas les approcher* » (Dan et Malu).

Tout en gardant son identité personnelle, le travailleur social de rue doit apprendre à connaître son milieu et à y trouver sa place.

Pour Verbunt (op.cit, p. 45) « l'intégration la plus importante pour un individu consiste à être « bien dans sa peau », capable de s'adapter, donc d'intégrer en lui-même autre chose que ce qui est familier et de ne pas se sentir agressé par l'étrange de l'étranger »

Tison nous dit à ce sujet : « *Pour travailler auprès de ces enfants, il faut vivre avec eux ; adapter sa vie à leur vie sans vivre ou sans être comme eux. J'évite tout écart de vie entre eux et moi* ».

L'intégration dans son milieu de travail ne se résume donc pas seulement à une intégration géographique mais aussi à une certaine adaptation culturelle aux codes, aux langages, aux valeurs, aux dynamiques...

5.2. Communication

La communication est d'une importance capitale dans le travail social, c'est-à-dire parler comment, dire quoi et à qui le dire ? Les différences culturelles sont parfois un frein à la communication. La maîtrise de la langue de son milieu de travail met en confiance le

travailleur social et son interlocuteur. Plus on parle la langue ou l'argot des enfants des rues, plus on se sent à l'aise dans ce monde et mieux on est accueilli ou accepté.

« *Quand je parle l'« indubilé³ » aux enfants des rues, ils sont très contents et me disent que je suis « muana membre » [enfant membre, qui signifie être membre du groupe] » (Dan).*

Pour Verbunt (op. cit, p. 125) « le langage est le véhicule principal de la communication. L'utilité d'apprendre les langues des autres est généralement reconnue, mais savoir comprendre son interlocuteur étranger demande plus qu'une simple compétence linguistique ».

A l'instar des différents corps de métiers qui ont des expressions spécifiques à leur profession et parfois incompréhensibles pour des personnes externes, les enfants des rues ont une lexicologie, des codes et des signaux propres qui renforcent l'intimité et le caractère impersonnel du groupe.

5.2.1. Langage verbal

Ex : - Muscador est une boisson mais les enfants des rues à Kinshasa utilisent ce mot pour nommer toutes les filles très jolies.

- Un temps : le fait de rechercher une satisfaction sans délai, instantanément
- Taureau : personne au comportement barbare
- Synthétiseur : celui qui engrosse une fille
- Requin : toute personne sadique
- Noix ou chips : drogue

Pour Verbunt (op.cit p. 132) « la langue fonctionne comme un marqueur d'identité, comme le signe d'appartenance à une communauté ».

Dan pense que « *la maîtrise du langage verbal et non verbal des enfants de la rue est un atout pour être accepté dans ce monde et une réussite du travail social* ».

Malu parle plus de l'accueil qui doit être favorisé par la maîtrise de la langue des enfants des rues. « *Ces enfants vous accueillent comme l'un des leurs quand vous pouvez communiquer et comprendre leur indubile, c'est l'installation de la confiance et le début d'un processus vers la prise en charge, la réinsertion* ».

³ Argot des enfants des rues à Kinshasa.

5.2.2. Langage non-verbal

Il est également un élément important qui varie selon les cultures et le sens qu'on lui accorde. L'interprétation de ce langage non verbal nécessite aussi une certaine prudence. Les gestes des enfants des rues sont pleins de significations. La connaissance ou la maîtrise du langage rapproche le travailleur social de son interlocuteur. Plus on parle la même langue, on utilise le même code ou signal, mieux on se comprend. La confiance et la relation qui s'installent par la suite en dépendent.

Ils peuvent utiliser les gestes de la société globale mais avec des interprétations ou significations différentes

Conclusion

Nous pouvons conclure cette communication par cette citation de Jovelin (op. cit, p. 28) : la complexité de la culture n'incite pas à devenir « un entrepreneur de morale », « donneur de leçons », « fournisseur de recettes », de « comment peut-on faire ? ». Il importe de souligner que « toute société humaine est dotée d'une culture spécifique » Jovelin (op.cit, p. 249).

Par sa complexité, il ressort que beaucoup de facteurs concourent à l'interculturel tels que le sexe, les études faites, l'ancienneté dans l'ONG... mais dans cette présentation nous n'avons retenu que l'intégration et la communication. Plus on communique aisément avec ses interlocuteurs, plus on s'imprègne de leurs vrais situations-problèmes et plus la relation d'aide s'établit facilement.

Bibliographie

- Cartes de la R.D.C et de Kinshasa, <http://vigilancerdc.afrikblog.com/archives/p1203-13.html>
- Coloni, M.-J. (1987). Sans toit, ni frontière. Les enfants de la rue. Paris : Fayard
- Institut national de statistique (2011). Population de Kinshasa. Rapport annuel
- Jovelin, E. (2002). *Le travail social face à l'interculturalité : comprendre la différence dans les pratiques d'accompagnement social*. Paris : L'Harmattan
- Verbunt, G. (2009). *La question interculturelle dans le travail social*. Paris : La Découverte
- Vulbeau, A. & Barreyre, J.Y. (EDS) (1994). *La jeunesse et la rue*. Paris : Desclée de Brouwer