

APPRENTISSAGE LINGUISTIQUE

Des obstacles à franchir



© Phovoir

Dossier réalisé avec l'ADMR, l'Alliance Villes Emploi, le CNLAPS, la FCSE, la Fehap et l'Unaforis

Parce que dans leur métier l'humain joue un rôle essentiel, les professionnels du social et du médico-social apportent – ou devraient apporter – une attention toute particulière à la qualité de la relation, de la communication avec les usagers. Or, pour des raisons qui tiennent parfois à certaines formes de handicap, comme la surdité mais aussi dans un autre registre à l'arrivée en France de nouvelles populations, l'aide apportée butte sur l'obstacle de la langue. Conscients de cet enjeu, les réseaux membres du JDR prennent des initiatives pour permettre à tous, quelles que soient leurs capacités linguistiques, de faire valoir leurs droits et de s'insérer dans la société.

Comment suivre de près la scolarité de ses enfants quand on ne maîtrise pas le français, quand on n'est pas capable de comprendre les appréciations portées sur les relevés de notes, quand, contre son gré, on évite soigneusement les réunions parents professeurs pour trahir ses difficultés linguistiques devant les autres familles ? Telles sont les interrogations qui taraudaient, il y a une dizaine d'années, un groupe de femmes de Terville, en plein bassin sidérurgique, miné par la désindustrialisation. Ces habitantes se sont finalement adressées, il y a une dizaine d'années, au centre social de cette ville de Moselle, en demandant de l'aide pour apprendre à lire et à écrire en français. Aujourd'hui, l'atelier d'alphabetisation animé par des bénévoles rassemble 25 personnes. Certaines d'entre elles sont totalement analphabètes, y compris dans leur langue d'origine. D'autres pas. La plupart, en tout cas, sont nées à l'étranger mais résident en France depuis des décennies. "Les apprentissages sont en tout cas tournés vers les besoins du quotidien. Il faut que les participantes perçoivent rapidement une amélioration", glisse le directeur Bertrand Bayer.

Parallèlement à cet atelier d'alphabetisation, le centre social a créé un Espace familles. Animée par une salariée, une conseillère en économie sociale et familiale, cette structure propose, en plus

LE DOSSIER DES RÉSEAUX

du soutien habituel (conseils portant sur l'alimentation et la préparation des repas, aide à la gestion du budget du foyer, etc.), une médiation avec les administrations. "Celles-ci ne sont plus implantées dans nos quartiers. Que ce soit pour le logement, la Caf ou Pôle emploi, de plus en plus de démarches s'effectuent à distance, en ligne", constate à regret Bertrand Bayer. Au sein de l'Espace familles, les habitants ont accès à un ordinateur et peuvent être accompagnés, tant d'un point de vue technique que linguistique pour régler les affaires urgentes. Mais l'objectif est surtout de les aider à acquérir une autonomie.

Comme souvent dans les centres sociaux, cette prise de pouvoir sur le quotidien revêt une dimension collective. "Nous invitons les habitants à se constituer en association ou en groupe de parole, afin d'avoir plus de poids dans les relations avec la municipalité ou les bailleurs sociaux. Cela suppose, là encore, un travail approfondi sur la maîtrise de la langue mais aussi sur l'expression, la confiance en soi", relève Bertrand Bayer.

Un autre centre social, celui de Briançon, tente lui aussi de soulever la barrière linguistique qui, trop souvent, sépare usagers et services publics. En plus d'un appui bénévole à l'apprentissage de la langue (car tout le monde ne peut avoir accès aux ateliers sociolinguistiques organisés par les centres de formation), il propose un accueil pour les personnes étrangères, avec des permanences régulières dans ses locaux mais aussi dans d'autres villes des Hautes-Alpes (L'Argentière, Gap, Embrun, Laragne). "Toute personne étrangère ou d'origine étrangère, en situation régulière ou non, peut s'adresser à nous pour une média-



tion concernant des problèmes liés aux papiers, à l'école ou encore à la famille", indique Luc Marchello, le directeur du centre social. "Souvent, ces personnes (primo arrivants, conjoints de Français ou bénéficiaires d'une mesure de regroupement familial) sont parfaitement en règle mais éprouvent des difficultés à faire valoir leurs droits, face à une administration qui, dans notre département de 40 000 habitants, n'a pas forcément l'habitude de recevoir des usagers venus d'ailleurs", poursuit-il. Le centre social de Briançon propose d'ailleurs aux services concernés des temps d'échanges ou de formation sur ce thème, en mettant notamment l'accent sur la question des droits.

En Guyane, les éducateurs spécialisés doivent jongler avec les langues

Si un défaut de maîtrise du français complique avant tout la vie des personnes issues d'autres cultures,

ou tout simplement de personnes auxquelles le système éducatif n'est pas parvenu à transmettre les savoirs de base, l'enjeu linguistique est devenu essentiel pour les acteurs du champ social et médico-social. Car intervenir dans ces secteurs suppose une relation de confiance, forcément plus difficile à établir quand on ne parvient pas à communiquer de façon fluide, quand à tout moment des malentendus risquent de se glisser dans la conversation. Pour prendre en charge certains de leurs publics, des associations font par exemple appel à des traducteurs. Ailleurs, de façon plus exceptionnelle, c'est aux travailleurs sociaux eux-mêmes de s'adapter aux réalités linguistiques.

Ainsi en Guyane, les éducateurs spécialisés de l'association Akatij interviennent dans un contexte très spécifique. "Dans ce département français se côtoient le takitaki, la langue du Surinam voisin, le français, le portugais, l'anglais,

Questions à Robert Bergougnan, directeur du Centre régional de formation aux métiers du social Erasme

Pour Robert Bergougnan, directeur du Centre régional de formation aux métiers du social Erasme (Toulouse) et animateur à l'Unaforis de la commission pour les activités internationales, l'ouverture aux langues et les expériences de mobilité permettent aux futurs professionnels d'interroger les pratiques et de mieux comprendre et accompagner les personnes issues d'autres cultures.

Le JDR : La commission permanente de l'Unaforis qui soutient le développement des activités internationales du réseau, a récemment engagé un travail de réflexion sur la problématique des langues. Pour quelles raisons ?

Robert Bergougnan : La réforme des diplômes en travail social, conduite au cours de la décennie précédente, a introduit la notion de sensibilisation aux langues étrangères. Mais cette volonté d'ouverture linguistique reste, dans une large mesure, limitée aux formations d'assistants de service social. De plus, les pratiques diffèrent d'un établissement à l'autre. Certains proposent à leurs étudiants un apprentissage autonome, généralement à l'anglais via les technologies de l'information, de la communication et de l'éducation (TICE). D'autres font appel à un enseignant. D'autres encore s'investissent très peu dans ce domaine. Aussi l'Unaforis a-t-elle décidé de conduire une réflexion sur les enjeux linguistiques.

Le JDR : S'agit-il d'encourager la mobilité des étudiants ?

R.B. : C'est bien sûr le premier aspect qui vient à l'esprit. Maîtriser, à des degrés divers, une langue autre que le français permet d'aller effectuer des stages à l'étranger. Un certain nombre d'étudiants ont commencé à le faire, grâce au programme européen Erasmus, mais pas seulement. Certains partent également pour le Québec, le Maghreb ou encore l'Afrique sub-saharienne... En général, ils bénéficient préalablement, au minimum d'une mise

à niveau en anglais ou d'une sensibilisation à la langue du pays. Ainsi, ÉRASME permet aux élèves qui saisissent la possibilité d'effectuer des stages de l'autre côté de la frontière, en Catalogne, de se familiariser avec le catalan avant leur départ. L'objectif n'est pas de les amener à parler couramment cette langue mais de leur permettre d'acquérir un minimum d'aisance, de faire en sorte qu'une fois sur place ils aient envie de l'apprendre et osent la parler, même s'ils sont amenés à l'écorcher.

Le JDR : Pourquoi est-il selon vous essentiel d'encourager les étudiants en travail social à partir effectuer des stages à l'étranger ?

R.B. : Cela permet de prendre des distances par rapport à l'approche française du travail social, de mieux percevoir ses spécificités. Il suffit parfois de comparer les traductions d'un même concept pour percevoir les différences. En France, on parle par exemple de "travail social" de façon générique et nous nous interrogeons sur "l'intervention sociale", là où les anglophones se réfèrent à "social work et social care". Lorsqu'on est en mobilité, on fait aussi une expérience très enrichissante, celle de l'incompréhension, de la difficulté de s'inscrire dans des réseaux relationnels, de la nécessité de trouver des stratégies de communication qui permettent de se faire comprendre en contournant les obstacles. Cette expérience est essentielle pour des étudiants qui, dans leur vie professionnelle, seront amenés à travailler avec des personnes issues de cultures étrangères. Cela pourra leur permettre de mieux comprendre le ressenti de ces usagers, qui peuvent parfois vivre difficilement le fait de ne pas pouvoir s'exprimer parfaitement en français et sont susceptibles de verser dans l'auto-dévalorisation, voire l'auto-exclusion. Cela les aidera sans doute à établir la communication avec ces personnes.

Par ailleurs, et de manière plus générale, la maîtrise de l'anglais est devenue incontournable si l'on veut prendre part à des rencontres scientifiques internationales. Or, ces conférences et colloques consacrés au travail social sont aussi un moyen d'améliorer nos pratiques quotidiennes et notre appareil de formation.

et bien sûr le créole, qui unit tout le monde", explique Estelle Jeanneau, la directrice de l'association. Le français est la langue en usage à l'école, mais beaucoup de jeunes – et plus encore leurs

parents – ne le maîtrisent pas, parce qu'ils viennent d'arriver d'autres pays (on dénombre 60 nationalités différentes à Kourou) ou bien font partie des énormes bataillons de "décrocheurs". Le

décrochage scolaire est d'ailleurs l'un des principaux combats que mène l'Akadij, en partenariat avec l'Éducation nationale.

Pour mener à bien ce travail qui, il faut le rappeler, repose toujours

sur la libre adhésion des publics, l'association doit, idéalement, recruter des éducateurs qui maîtrisent le créole. Or, il n'existe pas en Guyane de formation à ce métier. L'Akatij fait donc venir de métropole des professionnels qui sont plus qu'incités à apprendre cette langue et amenés à intervenir en binôme avec un salarié local, généralement rompu aux techniques de l'animation. "Ces personnels, qui présentent l'avantage de connaître parfaitement les réalités de terrain, sont formés en interne aux spécificités de l'éducation spécialisée", précise Estelle Jeanneau. "Lorsqu'on arrive en Guyane, le fait de ne pas parler le créole complique l'établissement d'une relation de confiance", confie Christophe Bertranet, coordinateur de l'Akatij, lui aussi originaire de métropole. "De même, le fait de devoir, pour se faire comprendre, passer par la voix d'une tierce personne peut ralentir les premières prises de contact. Mais l'aide que nous apportent nos collègues, leur connaissance des us et coutumes, et la notoriété dont ils bénéficient auprès de la population s'avèrent extrêmement précieux. Notre tâche s'en trouve grandement facilitée", souligne-t-il.

La maîtrise du français, une étape vers l'emploi

Sans un minimum d'aisance en français, s'inscrire dans un parcours d'insertion professionnelle apparaît délicat, pour ne pas dire illusoire. Face à cette évidence, PLIE et Maisons de l'emploi, rassemblées au sein du réseau Alliance Villes Emploi, ont mis en place de nombreuses initiatives destinées à pallier les carences linguistiques des publics accompagnés.

À raison de deux demi-journées par semaine, le PLIE du Grand-Narbonne propose par exemple à des personnes éloignées du marché du travail et ayant généralement quitté l'école sans grand bagage, des personnes qui pour certaines bénéficient du RSA, un apprentissage de la langue française, dispensé par un organisme extérieur, l'Atelier de pédagogie personnalisée. "L'approche est relativement généraliste avec une attention particulière portée au vocabulaire lié au monde professionnel", indique Lionel Roesch, son directeur. "Il est bien évidemment question d'employeur, de CV et de contrat", poursuit-il.

D'un coût annuel de 7 800 euros, financé par des fonds européens ainsi que par l'agglomération du Grand-Narbonne, ce dispositif se situe, pour la vingtaine de personnes qui en bénéficient, au tout

Un Ehpad pour les personnes sourdes

La problématique linguistique se pose aussi lorsqu'il s'agit d'apporter la meilleure réponse qui soit aux besoins des personnes sourdes de naissance, notamment lorsqu'elles vieillissent et perdent de leur autonomie. C'est ainsi que le groupe hospitalier de l'Institut catholique de Lille, membre de la Fehap, a ouvert en janvier 2013 un Ehpad qui leur est en partie réservé. "Le projet s'inscrit dans le cadre plus large de l'opération Humanité, menée en partenariat avec Lille Métropole et les communes de Lomme et Capinghem et consiste à créer un nouveau quartier consacré au vivre-ensemble, avec établissements et services médico-sociaux, centre de formation, logements...", précise Caroline Hennion, directrice des établissements et services, personnes âgées, personnes handicapées au sein de ce groupe.

Tout est fait, d'un point de vue architectural, pour faciliter la communication visuelle et permettre l'instauration d'une vraie relation de confiance et de proximité, car une bonne partie des membres du personnel sont aussi sourds et s'expriment en langue des signes. C'est le cas d'une infirmière, d'une animatrice, d'une aide-soignante et de deux agents de service. "Pour les autres professionnels, nous privilégions l'embauche de personnes maîtrisant cette langue ou du moins capables et désireuses de suivre une formation pour l'apprendre rapidement", précise le docteur Benoît Drion, l'un des initiateurs du projet.

Dans la mesure où longtemps la langue des signes a été peu, voire pas, enseignée et que beaucoup de sourds ont dû l'apprendre "sur le tas", les pensionnaires n'ont pas tous la même aisance dans la conversation. Aussi, la présence, parmi le personnel, de locuteurs natifs qui possèdent une vraie mémoire de cette langue, apparaît très précieuse. De même, il est nécessaire d'apporter aux usagers une aide particulière au moment des formalités administratives, souvent difficiles pour eux à accomplir.

Pour combattre leur isolement, des rencontres conviviales (goûters, repas, fêtes, etc.) sont organisées avec des membres du Foyer des sourds de Lille. Des activités sont également prévues avec les autres résidents de l'Ehpad, qui accueille, entre autres, des personnes handicapées vieillissantes.

début d'un parcours PLIE. Il constitue souvent une étape préalable à une formation ou à un chantier d'insertion.

"Dans la mesure où il ne s'agit pas de se préparer à un examen, il est difficile d'évaluer précisément la portée de cette formation. Ce qui est sûr, c'est que les participants, tous volontaires, font preuve d'une grande assiduité. Apprendre ou perfectionner son français,

mais aussi se remettre à niveau en mathématiques, c'est pour eux, à l'évidence, une façon de rester mobilisés sur le chemin, parfois long, qui mène à l'emploi", souligne Lionel Roesch.

Reprendre confiance en soi

D'autres membres du réseau misent eux aussi sur une approche qui ne se limite pas à l'apprentissage du français. C'est le cas notamment de la Maison de l'emploi du Bassin dieppois, qui en 2012 et 2013 a mené une action nommée "1 001 Lettres" visant à favoriser la confiance en soi et le goût de se former. Une action portant, comme son nom l'indique, sur la communication écrite mais aussi, plus généralement, sur la maîtrise des savoirs fondamentaux, dont le traitement de données chiffrées et l'utilisation de l'outil informatique.

Sur la base d'une évaluation initiale, la formation s'est déroulée sur ordinateur en présence d'un médiateur, toujours là pour aider les participants à compléter un texte à trous ou à calculer une fraction. "Parmi les bénéficiaires, des personnes de niveaux variés. Certaines n'avaient aucun diplôme. D'autres étaient titulaires d'un bac+2 et avaient choisi de participer à cette action en vue d'une autre formation", explique Cécile Hueber, responsable de la plateforme accueil, information et orientation au sein de la Maison de l'emploi du Bassin dieppois.

"Ces sessions de 60 heures chacune ont permis à nombre de leurs participants de gagner en estime de soi et de s'apercevoir qu'ils avaient finalement plus de compétences et de connaissances que ce qu'ils imaginaient", note-t-elle. Des atouts essentiels, d'autant qu'aujourd'hui, insiste Cécile Hueber, "même les agents de production sont amenés à utiliser le français pour lire des consignes et remplir des tableaux". ■



Sur l'Île de Beauté, les salariés ADMR se mettent au corse

L'ADMR aussi se montre attentive aux enjeux linguistiques, par exemple en Corse. Parce la langue régionale y connaît un regain de vitalité. Mais aussi et surtout parce que la maîtriser facilite grandement les échanges avec les anciens.



"Qu'elles résident en milieu rural ou bien en ville, la plupart des personnes âgées restent très attachées au corse", constate André Quastana, le président de la fédération départementale de la Corse du Sud. "Il suffit que nos salariées prononcent quelques mots

dans cette langue pour que nos bénéficiaires arborent un large sourire et s'engagent avec plus de confiance encore dans la relation. On le voit en particulier dans notre accueil de jour Alzheimer. En entendant parler corse, les patients qui nous sont confiés se mettent à évoquer leur famille, leurs enfants, à raconter des souvenirs qui leur viennent de loin. De quoi procurer aussi beaucoup de joie à leurs aidants. Cette langue, c'est un plus formidable ! Elle est synonyme de cohésion sociale et d'insertion", se réjouit-il.

Pour permettre à l'ensemble des salariées qui le souhaitent de prendre part à cette démarche, l'ADMR a signé avec la collectivité territoriale de Corse une charte pour le bilinguisme. Celle-ci prévoit une formation linguistique de 25 heures sur la base du volontariat, qui rencontre un vif succès, puisqu'en un an environ 75 personnes l'ont suivie.

"En s'adaptant aux compétences des unes et des autres, il s'agit dans un premier temps d'amener les participantes à maîtriser les fondamentaux, des éléments du vocabulaire quotidien, des formules de salutation et de politesse, en attendant peut-être d'autres formations, plus approfondies", indique André Quastana. Et comme l'explique l'une des salariées, "avoir mis en place cette formation a permis de créer du lien, de la solidarité et de la proximité".

"La charte a permis également de mettre en œuvre le bilinguisme dans les annonces téléphoniques, les entêtes des courriers, le marquage de la flotte automobile ou encore une signalétique des maisons des services", poursuit le président de la fédération départementale de Corse-du-Sud. Dans les structures ADMR, un certain nombre d'activités font d'ailleurs écho à la langue et à la culture corses, à l'instar d'une récente exposition de peinture retraçant la vie des villages de l'Île-de-Beauté et qui s'inscrit dans une démarche plus large de mémoire.