



Travailleur social et relation d'aide auprès des adolescents.

Le cas de Mumbai en Inde



Réalisé par : Marie Berguerand

Promotion : TS ES 07

Sous la direction de : Véronique Antonin-Tattini

[Chemin, le 12 août 2013]

Résumé :

Cette recherche est issue d'un voyage sur un autre continent, dans un pays où tout est possible, l'Inde. À quoi correspond le travail social sous d'autres latitudes ? Est-ce que, malgré une culture fondamentalement différente, les relations d'aide avec les adolescents le sont elles aussi ? Quels sont les conditions et les moyens utilisés pour développer le lien aidant-aidé entre un travailleur social professionnel et un/e adolescent/e ?

À travers cette recherche j'ai tenté de répondre à ces interrogations. J'ai tout d'abord défini les concepts liés à ma question de recherche : l'Inde et son contexte socio-politique, l'éducateur social et ses compétences, la relation d'aide et les conditions pour la favoriser et finalement l'adolescence et ses changements.

J'ai interrogé sept travailleurs sociaux indiens dont l'action éducative se passait dans la ville de Mumbai (anciennement Bombay). La confiance, la réciprocité, l'empowerment, etc. sont les concepts au centre de la relation d'aide bâtie avec l'usager. Par contre les travailleurs sociaux l'utilisent différemment selon leur profil, et selon les problématiques des adolescents dont ils ont la charge. Ensuite, les moyens théoriques et pratiques dispensés durant les formations respectives des travailleurs sociaux sont nombreux, tandis que les moyens financiers pour soutenir les ONG ainsi que les moyens infrastructurels, entre autre le nombre d'ONG et les emplacements libres, mais également le nombre de professionnels sont lacunaires.

En définitive, ce travail démontre les compétences des travailleurs sociaux indiens malgré des moyens souvent peu nombreux et un travail de terrain rarement facile avec des situations complexes tant d'un point de vue social, que d'un point de vue politique.

Mots Clés

Inde – Adolescence – Relation d'aide – Travail social – Empowerment – Déviance – Secteur informel

Je déclare avoir réalisé seule ce travail et y avoir mentionné toutes les sources utilisées. Les opinions émises n'engagent que leur auteur. Les photos contenues dans ce travail ont été prises par mes soins durant mon séjour en Inde.

Merci

AUX TRAVAILLEURS SOCIAUX INDIENS qui ont accepté de partager leurs expériences et qui m'ont transmis leur passion communicative.

A MON AMIE, ANGELES qui m'a guidée à mon arrivée en Inde, nos échanges et son rire communicatif restera gravé dans ma mémoire.

A MON AMI ANKUSH qui m'a fait découvrir Mumbai et ses habitants avec ses yeux d'indien.

A MA DIRECTRICE DE MEMOIRE VERONIQUE ANTONIN-TATTINI qui a été ma lanterne sur ce chemin parsemé d'embuche.

A MES CORRECTEURS, ADRIEN, ALPHONSE et VALERIE qui ont fait preuve de pertinence et de motivation dans des délais parfois courts.

A MON COMPAGNON DE CORDEE, FABIEN qui a été d'une patience à toute épreuve et d'un soutien rassurant dans les difficiles moment de doutes.

A MA FAMILLE et particulièrement MA MAMAN, pour ses encouragements tout au long de ce travail.

A MES AMIS, SABRINA, MARC, JEAN-YVES, ARIANE, ELISABETH, CEDRIC, LAETITIA et les autres, pour leurs pensées positives.

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION	6
1.1	MOTIVATIONS POUR CETTE THEMATIQUES	6
1.1.1	L'Inde.....	6
1.1.2	L'éducateur social.....	7
1.1.3	L'adolescence	7
2	QUESTION DE RECHERCHE	9
2.1	OBJECTIFS DE LA RECHERCHE :	9
2.1.1	Objectifs théoriques.....	9
2.1.2	Objectifs de terrain	9
2.1.3	Objectifs personnels	9
3	MON IMMERSION EN INDE	10
4	CADRE THEORIQUE	11
4.1	L'INDE.....	11
4.1.1	La situation du pays.....	11
4.1.2	L'histoire	11
4.1.3	L'Inde contemporaine	12
4.1.4	Les religions.....	12
4.1.5	Historique du travail social en Inde.....	15
4.1.6	Le travail social en Inde aujourd'hui.....	16
4.1.7	L'éducation traditionnelle.....	17
4.1.8	Mumbai : une ville en mutation	17
4.1.9	Quelques problèmes récurrents en Inde.....	19
4.2	L'EDUCATEUR SOCIAL	22
4.2.1	Histoire : de l'éducation spéciale à l'éducation sociale en Europe	22
4.2.2	Le métier d'éducateur social	22
4.2.3	Les rôles ou fonctions de l'éducateur social	23
4.2.4	Les compétences de l'éducateur	25
4.2.5	Déontologie et éthique du travail social	26
4.2.6	La relation d'aide	26
4.3	L'ADOLESCENCE.....	30
4.3.1	Les changements physiques.....	30
4.3.2	Les changements psychologiques	30
4.3.3	Les changements sociaux.....	32
4.3.4	Adolescence, déviance et délinquance	33
4.3.5	Début et fin de l'adolescence	35
5	HYPOTHESES DE RECHERCHE.....	37
6	LA METHODOLOGIE.....	38
6.1	RECUEIL DE DONNEES.....	38
6.1.1	Choix du type de recueil de données	38
6.2	LE TERRAIN DE RECHERCHE	38
6.3	LA POPULATION	40
6.3.1	Préparation aux entretiens :	41
6.3.2	Tableau récapitulatif des personnes interviewées :	41
6.4	METHODE DE COLLECTE ET D'ANALYSE DE DONNEES	42
7	ANALYSE.....	43
7.1	SPECIFICITES DES PERSONNES INTERROGEES ET DE LEUR ONG	43
7.2	ANALYSE PAR HYPOTHESE	43
7.2.1	H1 La relation d'aide est un outil utilisé par le travailleur social.	43

7.2.2	<i>H2 Les travailleurs sociaux font des usages différents de la relation d'aide.</i>	53
7.2.3	<i>H3 Les moyens à disposition en Inde sont peu nombreux.</i>	60
8	VERIFICATION DES HYPOTHESES	70
8.1	H1 LA RELATION D'AIDE EST UN OUTIL UTILISE PAR LE TRAVAILLEUR SOCIAL.	70
8.2	H2 LES TRAVAILLEURS SOCIAUX FONT DES USAGES DIFFERENTS DE LA RELATION D'AIDE.	71
8.3	H3 LES MOYENS A DISPOSITIONS EN INDE SONT PEU NOMBREUX.	72
9	SYNTHESE	74
9.1	LIMITES DE LA RECHERCHE	74
9.2	PISTES D'ACTIONS PROFESSIONNELLES	75
9.3	NOUVEAUX QUESTIONNEMENTS SCIENTIFIQUES	76
9.4	BILAN PERSONNEL	77
9.5	CONCLUSION	78
10	BIBLIOGRAPHIE	79
11	WEBOGRAPHIE	82
12	FILMOGRAPHIE	83
13	ANNEXES	83

1 Introduction

Que nous soyons adolescents ou éducateurs, d'ici ou d'ailleurs, nous sommes tous humains. Nous habitons tous la même planète et pourtant nous vivons parfois dans des mondes très différents. Les lieux d'habitation, les cultures, la politique, les religions, les générations, les fonctions, les problèmes, les solutions, tout peut être différent. Malgré cela, nous avons les mêmes besoins, de nous nourrir, de nous vêtir, de nous abriter, de recevoir de l'amour, d'être reconnus, de voir nos droits respectés et finalement de pouvoir jouir de l'accomplissement de soi, tel que nous le démontre la pyramide de Maslow. Alors dans des mondes aussi hétéroclites mais simultanément si comparables, le travail de l'éducateur avec des adolescents est-il le même ou totalement différent ailleurs que sous nos latitudes ?

1.1 Motivations pour cette thématiques

Cette recherche se veut exploratoire. En effet les thèmes abordés ici mériteraient pour chacun d'eux une recherche plus poussée et détaillée.

1.1.1 L'Inde

En septembre 2007, lors de la première séance d'information concernant le déroulement de ma formation HES en tant qu'éducatrice sociale, une annonce a particulièrement attiré mon attention. "Vous avez la possibilité d'effectuer une formation pratique à l'étranger...". Dès lors, c'était clair: j'allais partir pour mon dernier semestre. Il y a des décisions qui, parfois, sont irréversibles. Il ne me restait qu'à savoir où. A la fin de la première année, j'ai appris que l'Inde avait signé les accords bilatéraux d'échanges internationaux. Comme j'étais déjà partie en Amérique du nord, du sud et en Afrique, ma curiosité m'a poussée à aller en Asie, et plus particulièrement dans cette Inde qu'on m'avait décrite mille fois comme "magique, mystique". Ces quelques mois de dépaysement total ont représenté beaucoup pour moi.

Tout d'abord, c'était ma dernière formation pratique, clôture de 3 ans d'école, enfin! Pas toujours facile pour une personne très active de rester assise toute la journée; pour ce qui est de bouger, en Inde j'ai été servie ! Grâce à Julian Vomsattel, peu avant de partir là-bas, j'avais fait connaissance de Angeles, une étudiante de l'école de Genève qui allait partir en même temps que moi pour sa formation pratique en Inde. Elle avait déjà souvent voyagé en dans ce pays et connaissait bien la culture locale. A mon arrivée en Inde, elle s'y trouvait déjà et m'a accueillie à l'aéroport. Nous avons vécu ensemble un mois et demi dans la pension pour jeunes filles du collège. Celle-ci se trouvait en banlieue de Mumbai, une annexe dénommée "Extension Centre". Le lendemain, nous nous sommes rendues tant bien que mal au centre de Mumbai au collège "Nirmala Niketan" où notre formation pratique débuta. L'école Nirmala Niketan est l'une des 3 meilleures écoles sociales indiennes. Dans un premier temps nous avons visité différentes ONG et pris connaissance de leurs projets liés de près ou de loin au collège. Nous avons également pu assister à quelques cours et conférences. Ensuite, nous nous sommes déplacées en "milieu rural" pour visiter plusieurs villages où des étudiants indiens effectuaient leur travail de terrain. Après un court retour à Mumbai, nous sommes parties toutes deux à Pune pour continuer nos formations pratiques dans deux lieux différents.

Je me suis rendue dans l'orphelinat du "SOFOSH Dhadphale Centre". Celui-ci est dirigé par les sœurs ursulines, qui sont au nombre de trois. Dix-sept jeunes filles vivent également sur place et assurent une grosse partie du travail (les soins, la lessive, les nettoyages, la cuisine, et le jardin). Le projet Tara accueille des enfants et adolescents de 1 à 18 ans. Ce sont des enfants atteints de handicaps physiques et/ou mentaux et pour certains, également de troubles du comportement. Lors de mon séjour, il y avait 11 garçons et 18 filles. J'ai travaillé et vécu sur place durant 3 mois. Mon jour de congé était le dimanche durant lequel je

rejoignais mon amie afin de partager nos expériences respectives de la semaine. Partage indispensable pour assurer notre bien-être mental. Dans cet orphelinat il n'y avait pas de personnes formées au travail social, ni à la prise en charge de personnes avec des handicaps mentaux ou comportementaux. Le style de relation d'aide était par conséquent plutôt directif.



Ensuite, ce départ en Inde a représenté un mémoire, une recherche pour essayer de comprendre comment le travail social se passe ailleurs. Avec bien sûr l'image de l'Inde que je m'étais créée avec les médias, les films (Slumdog millionnaire, La cité de la joie, Gandhi ...), un livre (Shantaram), les appréciations subjectives de mes amis et les inquiétudes de ma grand-mère.

Et puis, ce fut un voyage, une découverte, une aventure dans un autre monde et finalement une quête. Je suis allée à la rencontre de moi-même. J'ai fait un stage de méditation Vipassana de 10 jours. Cela m'a permis de retrouver une partie de moi que j'avais perdue, une harmonie dont je m'étais détournée et aussi une certaine sérénité. A mon retour, j'avais le sentiment d'avoir tourné une page, d'avoir trouvé ma place. J'ai compris que la vie au rayon prêt à porter, je n'en voulais pas; le sur-mesure ce n'est pas beaucoup plus cher et ça sied tellement mieux !

1.1.2 L'éducateur social¹

En tant qu'éducatrice sociale, je m'intéresse beaucoup à l'éthique, au rôle et à l'influence qu'aura mon travail dans l'avenir. Je m'interroge plus particulièrement sur la manière dont les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux peuvent améliorer les conditions des adolescents en difficulté familiale, scolaire ou psychique. Avec quels outils méthodologiques pourrais-je améliorer mon travail ? Quelles sont les compétences spécifiques au travail avec des adolescents ? Comment gérer au mieux mon investissement dans le travail avec des jeunes et ma vie privée ? On parle souvent de garder une distance professionnelle, mais celle-ci permet-elle réellement d'être suffisamment au service des usagers surtout dans le cas d'adolescents ?

1.1.3 L'adolescence

Depuis que j'ai décidé d'entreprendre cette formation, je me suis intéressée de près à l'adolescence. Je me suis beaucoup questionnée sur les changements qui s'opèrent à ce moment-là au niveau psycho-social. Est-ce que l'environnement familial ou le contexte

¹ Afin de simplifier l'écriture du texte sous le terme « éducateurs sociaux » et « travailleurs sociaux » sont également à prendre en compte les éducatrices sociales et travailleuses sociales.

économique de l'adolescent a une grande influence sur son développement social et psychique ? De quoi l'adolescent a-t-il besoin pour acquérir son indépendance et devenir adulte ? Quelles compétences lui sont nécessaires pour évoluer dans la société actuelle ? Etc.

J'ai donc choisi d'effectuer ma toute première formation pratique en 2007 au centre de formation TEM (transition école métier) avec des adolescents en difficultés scolaires et/ou avec des troubles comportementaux. Ce stage a confirmé mon intérêt pour ce sujet. C'est pourquoi, pour ma première période de formation pratique, j'ai décidé de travailler avec des adolescents atteints de retards mentaux au sein de Insieme et plus précisément de la "Heilpädagogische Schule" à Brig. Je voulais ainsi acquérir de nouvelles connaissances en lien avec l'adolescence mais dans une institution avec des problématiques complètement différentes. Lors de ma formation pratique en Inde dans un orphelinat, j'ai également été en contact avec des adolescents et plus particulièrement avec trois jeunes filles.

Au travers de ce travail de Bachelor, j'ai voulu lier mon expérience en Inde avec le travail auprès d'adolescents. Voilà donc ma question de recherche et mes objectifs.

2 Question de recherche

« En Inde, à Mumbai, comment les travailleurs sociaux font-ils usage de la relation d'aide avec les adolescents dont ils ont la charge ? »

2.1 Objectifs de la recherche :

A travers ce travail de Bachelor, je vise à atteindre les objectifs suivants.

2.1.1 Objectifs théoriques

- ✚ Définir l'adolescence et les enjeux qui la caractérise.
- ✚ Définir la relation d'aide avec des adolescents, ses caractéristiques et éventuelles ambiguïtés.
- ✚ Décrire l'Inde dans son contexte économique, social et politique.

2.1.2 Objectifs de terrain

- ✚ Explorer le sujet de l'adolescence dans un contexte différent de celui de la Suisse.
- ✚ Mettre en lumière les différents enjeux propres à la population adolescentes en Inde.
- ✚ Comprendre le positionnement du travailleur social ainsi que son/ses rôle(s) dans la communauté indienne.
- ✚ Découvrir les méthodologies utilisées par les travailleurs sociaux en Inde pour établir une relation avec des adolescents.
- ✚ Faire ressortir les similitudes ou différences dans l'usage de la relation d'aide avec des adolescents (selon le genre des professionnels, selon les projets, selon les problématiques).
- ✚ Tenter d'évaluer les moyens à disposition en Inde et leur impact sur le travail social pour accomplir la relation d'aide.
- ✚ Evaluer les effets possibles de cette relation d'aide sur les adolescents concernés.
- ✚ Analyser le type de relation d'aide mobilisé par les travailleurs sociaux avec des adolescents en difficulté.

2.1.3 Objectifs personnels

- ✚ Découvrir un pays foncièrement différent de tout ce que j'ai connu jusqu'ici.
- ✚ Découvrir une culture différente et les pratiques y rattachées.
- ✚ Vivre au même rythme que les Indiens afin de mieux les comprendre.
- ✚ Découvrir les spécificités du travail social en Inde.

3 Mon immersion en Inde

"Everything is possible in India!"

Certains l'appellent le pays aux mille épices. Leurs odeurs envoûtantes peuvent vous transporter au fond d'un marché, dans lequel la curiosité vous fera déguster de multiples saveurs. Au travers d'un *Thali* et de ses multiples sauces, servi sur une feuille de bananier, d'une *Masala Dosa* ou encore un de ces "*indian sweets*": *Halwa*, *Rava*, *Balfi Kaju*, et autre sucreries colorées, vous goûterez à l'Inde. La couleur toujours, est à découvrir au travers des *saris* des indiennes, avec toutes leurs matières différentes: la laine, le coton, la soie. Quand on parle de l'Inde on pense également à *Bollywood*: des films qui valent le détour et qui s'avancent petit à petit sur la scène internationale. Ils sont gavés de musique, de danse, d'humour, de tragédie et d'amour. Dans les salles de cinéma indiennes, l'ambiance est des plus déconcertantes; les spectateurs se mettent parfois à danser, chanter, applaudir ou téléphoner au beau milieu de la séance sans que personne ne s'en offusque.

Partout en ville et au bord des routes, on trouve réparations et bricolages en tous genres. Les Indiens rivalisent d'ingéniosité pour rafistoler tout ce que n'importe quel Européen jetterait une fois usé: *tongs*, parapluies, lunettes, téléphones portables et appareils électroniques. Ils en deviennent des artistes. Et parallèlement, ils sont à la pointe de la technologie dans le monde. Dans la rue, on trouve toutes sortes de *vélo-rickshaws* multicolores ou plus couramment des *moto-rickshaws* jaunes et noires, qui bourdonnent dans les quartiers, côte à côte avec des taxis dont l'intérieur est personnalisé: volant, plafond et moquette, tout y passe. Sur les semi-autoroutes, on voit des défilés de camions carnavalesques avec des remorques si chargées qu'ils y laissent parfois leurs châssis ou leur chargement en travers de la chaussée. Mais, dans chaque véhicule on retrouve sur le tableau de bord ou accroché au rétroviseur une divinité, la plupart du temps colorée ou scintillante, voire musicale et souvent entourée de fleurs fraîches. Si ce n'est pas kitch ce n'est pas indien! Mais ces minis œuvres d'art qui nous font sourire ragaillassent dans les moments où le découragement nous guette. Car parfois, il est bien difficile de se retrouver, dans cette Inde où les systèmes de numérotations des bus, la réservation des places dans les trains, le système postal, ou encore le fonctionnement des compteurs des *rickshaws* sont apparemment totalement insensés. Heureusement, dans le doute, on peut toujours compter sur la gentillesse des Indiens pour nous renseigner, bien que parfois, pour une même destination, deux personnes nous enverraient sur des chemins opposés.

L'Inde réserve beaucoup de surprises. C'est un *patchwork* incroyable d'une richesse à couper le souffle. Mais il y a "richesse" et "richesse" et évidemment il y a la pauvreté...

On peut voir, au milieu des bâtisses tellement propres et chics qu'on enlèverait presque ses chaussures avant d'entrer, de petites bâches de misère qui abritent des familles entières. Leurs seules fortunes sont les casseroles qu'il leur faut pour faire à manger et une paillasser pour dormir. A Mumbaï plus particulièrement, à tous les coins de rue, on croise la misère et la pauvreté de façon révoltante et impressionnante. Beaucoup de personnes sont invalides, ou alors portent des tumeurs si grosses qu'on en voit seulement dans les livres de médecine. Mais on voit aussi des enfants maltraités et battus, envoyés dans la rue pour mendier parce qu'ils rapportent plus que les adultes. Dans ces moments-là, la couleur de l'Inde est le noir teinté de rage et de colère bouillonnantes.

Ce pays ne laisse pas indifférent, il vous retourne le sang et les sens, vous envahit, chamboule vos certitudes et l'on n'en sort généralement pas indemne. On l'adore autant qu'on l'abhorre. Il nous charme comme il nous déçoit, nous fait rire aux éclats aussi bien que pleurer à chaudes larmes. Décidément, comme beaucoup le disent, l'Inde est le pays des contrastes et cela s'applique à tout ce que l'on peut y trouver et à tous ceux que l'on peut y rencontrer !

4 Cadre théorique

4.1 L'Inde

Afin de mieux comprendre le métier de travailleur social en Inde et offrir une meilleure vision du contexte socio-économique indien, dans les premiers paragraphes j'élargirai l'étendue des données concernant l'Inde.

4.1.1 La situation du pays

D'un point de vue géographique, l'Inde est située sur le continent asiatique. Elle est plongée dans la Mer d'Oman à l'ouest, l'Océan indien au sud et le golfe du Bengale à l'est. Ses frontières terrestres touchent, d'est en ouest, le Bangladesh, la Birmanie (Myanmar), le Bhoutan, Le Népal, la Chine et le Pakistan. L'Inde compte également les îles Laquedives et Andaman. Le climat varie entre les neiges éternelles de l'Himalaya et le climat tropical des côtes du Sud. Dans le Maharastra, de la période la plus fraîche à la plus chaude, les températures varient entre 12°C et 40°C. La période de la mousson débute en juin et se termine fin septembre.

Voici maintenant quelques chiffres pour une vision plus détaillée du pays. Selon le site du gouvernement indien², l'Inde est un pays d'une superficie de 3'287'263 km². J'aimerais rendre le lecteur attentif au fait que les chiffres auxquels je ferai référence dans les prochaines lignes sont approximatifs et peuvent évoluer d'une manière extrêmement rapide. La population s'élevait, au recensement de 2011³, au nombre de 1,210 milliard, c'est-à-dire, environ 215 millions d'habitants supplémentaires que lors du recensement de 2006. La densité moyenne du pays est de 382 habitants au km². Sa capitale est New Dehli, mais la ville la plus peuplée est Mumbai (anciennement Bombay), avec plus de 20 millions d'habitants en incluant la banlieue et avec une densité de 22'000 habitants au km². En comparaison, la Suisse⁴ compte en 2011, 7'954'700 habitants avec une densité de 196,8 habitants au km².

La langue principalement parlée et connue d'une grande partie des Indiens est l'hindi. Officiellement, 23 langues⁵ dont l'anglais, sont reconnues dans les différents Etats, ainsi que des centaines de dialectes régionaux et tribaux. Suite à la colonisation de l'Inde par la Grande-Bretagne, l'anglais est utilisé dans tout le pays, surtout par les Indiens ayant accès à l'éducation supérieure. Au Maharastra, Etat dans lequel j'ai effectué mes investigations, c'est le marathi qui est parlé principalement.

Les religions de ce pays sont également nombreuses. On compte environs 80% d'Hindouistes, 13% de Musulmans, 2% de Chrétiens, 2% de Sikhs et le reste sont des Bouddhistes, des Jaïns et une faible minorité d'autres religions.

4.1.2 L'histoire⁶

D'un point de vue historique, depuis la préhistoire, l'Inde a été envahie par de nombreux peuples. De l'an 1206 à 1525 les sultans turcs l'occupaient. Puis, de 1526 à 1857, ce fut la dynastie des Moghols et finalement, en 1858, c'est la Grande-Bretagne qui colonisa l'Inde.

² <http://india.gov.in/knowindia/profile.php>

³ ibidem

⁴ <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index.html>

⁵ <http://india.gov.in/knowindia/profile.php>

⁶ DUPUIS, J. *L'Inde : une introduction à la connaissance du monde indien*. Ed. Kailash, 1994, p1 à 38

Elle a été exploitée par des hommes d'affaires anglais qui ont fait fortune en exportant les richesses de l'Inde et en réinvestissant leurs capitaux en Angleterre. L'économie de cette dernière reposait, dans les années victoriennes, en grande partie sur le système colonial indien. En contrepartie, la Grande-Bretagne a apporté certaines technologies et infrastructures telles que le télégraphe, les routes et chemins de fer et les technologies agricoles qui ont permis une unification politique du pays. Par la suite, le capitalisme remplaça l'économie traditionnelle puis la fonction bancaire moderne fut introduite. Au début du 20^{ème} siècle, les Indiens commencèrent à concurrencer les banques européennes grâce au développement d'industries exclusivement indiennes. C'est ainsi que commença le processus de décolonisation.

En 1885, le Congrès National Indien fut fondé. Il permit le libre rassemblement de l'élite cultivée. Celle-ci prit rapidement conscience de la situation de son pays et demanda à l'Empire britannique un gouvernement autonome sous l'autorité britannique qui conduira, par la suite, à l'indépendance. A partir de 1910, la lutte pour l'indépendance grandit et dès 1915, les Indiens eurent le soutien de Mohandas Karamchad Gandhi (1869-1948). Plus connu sous le nom de Mahatma Gandhi, il milita par la non-violence pour la libération de l'Inde. Les mouvements d'indépendance, malgré une forte répression, continuèrent à s'accroître et, finalement, le 15 août 1947, le pays obtint son indépendance et se sépara du Pakistan qui devint lui aussi un pays à part entière. Je parlerai un peu plus longuement de Gandhi au chapitre 4.1.4.

4.1.3 L'Inde contemporaine

Aujourd'hui, selon Jaques Dupuis⁷, "l'Inde, nonobstant le niveau culturel de ses élites, qui permet de la ranger au nombre des grandes puissances détentrices du savoir, conserve encore d'importantes strates de populations immobilisées dans les traditions d'un autre âge". L'Inde contemporaine, appelée le pays des contrastes, a encore des métiers antiques tels que le forgeron travaillant à même le sol. Celui-ci cohabite, sur le même trottoir, avec des grands buildings d'entreprises informatiques multinationales ou des magasins de luxe. De plus, certaines traditions ancestrales ont traversé les âges et sont encore appliquées aujourd'hui.

Par exemple, le système des castes⁸ perdure, malgré son interdiction depuis un peu plus de soixante ans ou encore la famille indivise, tradition qui veut que l'homme qui se marie reste dans la maison de son père, tandis que la femme qui se marie est destinée à quitter sa famille pour aller vivre dans celle de son mari.

Malgré cela, la société indienne évolue et de nouveaux métiers voient le jour, tandis que les zones rurales sont petit à petit délaissées. On constate dans l'Inde moderne une migration vers les centres urbains notamment vers Mumbai, la ville qui fait rêver les Indiens. Toujours selon Jaques Dupuis⁹, « nous assistons à la naissance d'une bourgeoisie et d'un prolétariat ». Il fait également état de la "révolution verte", dont les traits essentiels sont l'arrivée du canal d'irrigation et des machines agricoles. Mais celle-ci a fini par accroître les inégalités entre les paysans. Ceux qui ont réussi à épargner sont en effet favorisés dans l'achat des nouvelles technologies.

4.1.4 Les religions¹⁰

Pour comprendre la multiculturalité de l'Inde, il est indispensable d'évoquer les différentes religions qui y sont très présentes. Que l'on parle de l'hindouisme, du bouddhisme, du sikhisme ou du jaïnisme, qui sont toutes des religions d'origine indienne ou encore du

⁷ DUPUIS, J. *L'Inde : une introduction à la connaissance du monde indien*. Ed. Kailash, 1994, p179

⁸ Le système des castes sera abordé plus en détail ci-dessous

⁹ DUPUIS, J. *L'Inde : une introduction à la connaissance du monde indien*. Ed. Kailash, 1994, p 182

¹⁰ Guides Gallimard, NAVARANE V. S. *Inde*. Ed. Bibliothèque du voyageur, 2009, p346 à 348

christianisme ou de l'islam ainsi que des multiples autres religions peu connues, toutes ont une place en Inde. Malgré certains conflits interreligieux, une grande tolérance s'observe. Je vais décrire brièvement l'hindouisme, le bouddhisme, le jaïnisme et le sikhisme, en laissant de côté l'islam et le christianisme qui sont des religions plus connues en Europe.

L'hindouisme¹¹ est la seule religion au monde dont on ne connaît pas le fondateur. Il n'y a pas de textes sacrés véritables comme pour l'islam ou le christianisme, bien que quelques textes soient plus régulièrement cités, tels que les *vedas*. C'est une religion difficile à catégoriser. Elle est sans doute polythéiste, et ses principaux dieux sont Vishnou, Rama, Shiva, Lakshmi, Shakti, Krishna, Parvati, Ganesh et Hanuman. Chacun d'eux a une histoire comparable à celle des divinités propres à la mythologie grecque. Paradoxalement, selon Golliau, cette religion serait également monothéiste puisque que la plupart des hindouistes considèrent que "tous les dieux n'en font qu'un". Ci-dessous, voici quelques concepts appartenant à l'hindouisme qui éclaireront ou au contraire apporteront une certaine complexité à cette religion plutôt ambivalente:

Le Dharma

Selon Jaques Dupuis¹², ce terme peut être traduit par « l'Ordre normal des choses ». Il est considéré comme un ordre cosmique. L'obligation est de respecter le *Dharma*, sous peine de perturber l'ordre cosmique et d'entraîner toute une gamme de malheurs.

Le pur et l'impur

Ce concept n'est pas ou peu connu en Occident. Le divin est absolument pur, tandis que l'humain est quant à lui impur à cause de ses activités et du fait qu'il est mortel. Aucun acte n'est innocent. Il y a différents degrés d'impureté, mais il ne faut pas les confondre avec les péchés qui peuvent être pardonnés. La pureté ou l'impureté sont des faits et ne sont pas rémissibles. Par exemple, une personne qui subit un viol devient impure malgré elle, sans possibilité de retrouver la pureté et, pour sa famille, elle est perdue.

Le Karma

La notion de *Karma*, qui signifie actions personnelles, soutient que la vie suivante dépendrait des actes accomplis durant la vie en cours. C'est ainsi que la souffrance, le handicap ou toute autre forme de misère, sont souvent attribués aux mauvaises actions d'une vie antérieure. La misère est subie comme une punition justifiée, en vue d'une meilleure vie future.

*Les Sâdhus*¹³

Du sanskrit "homme de bien, Saint Homme" ou encore, "celui qui cherche la vérité", les *Sâdhus* font vœux de pauvreté et de chasteté, au profit de la spiritualité. Ils vivent en ermites et se déplacent seuls ou en groupe, un peu partout en Inde. Ils voyagent avec le peu de biens qu'ils possèdent, généralement un bol, un bâton et une couverture. Ils ont renoncé à la vie matérielle et pratiquent la méditation.

*Le système des castes*¹⁴

Bien que l'abolition du système des castes par Nehru date de 1950, il perdure aujourd'hui encore, malgré une diminution de son ampleur dans les villes. Il est si profondément ancré dans la culture et les religions que la société indienne peine à adopter une autre manière de fonctionner. De plus les conseils des anciens ont souvent plus de pouvoir que la justice elle-même, et pour celle-ci, des sanctions concrètes sont difficilement applicables. Ce système hiérarchise la société en quatre castes (*jâti* en hindi) principales et en sous-castes. Elles

¹¹ GOLLIAU, C. *Les religions d'Asie, Hindouisme, Bouddhisme, Taoïsme*. Ed. Tallandier, 2006, p13

¹² DUPUIS, J. *L'Inde : une introduction à la connaissance du monde indien*. Ed. Kailash, 1994, p125

¹³ A voir: le film "*Sâdhu, seeker of truth*" de Gaël Métroz, sorti en septembre 2012

¹⁴ GOLLIAU, C. *Les religions d'Asie, Hindouisme, Bouddhisme, Taoïsme*. Ed. Tallandier, 2006, p20

seraient nées de Brahmâ, un dieu hindou. La plus haute caste, les *brahmanes*, sortiraient de la bouche de Brahmâ. Il s'agit des prêtres et des enseignants. Les *kshatriyas*, nés des bras du dieu, sont les guerriers, les princes et les rois. Les *vaishyas*, issus des cuisses de Brahmâ, sont les commerçants, les agriculteurs et les artisans. Et les *shudras*, la dernière caste, est celle des serviteurs, sortis des pieds du dieu. Les mariages se font entre personnes de même caste. Il est impossible d'en changer, ce qui empêche l'ascension sociale. En dessous se trouvent les intouchables ou hors-castes. Ils ont été chassés de leur caste à cause d'un manquement aux règles ou alors ce sont des étrangers ou des autochtones. Même les communautés telles que les jaïns et les bouddhistes qui bannissent le système des castes ont été enfermées dans de nouvelles castes. L' "avantage" de ce fonctionnement est que toutes les communautés religieuses ou ethniques s'enchevêtrent dans une tolérance typiquement indienne qui permet une multiculturalité pacifique. Par contre, les individus sont limités dans leurs initiatives, ce qui empêche la société d'évoluer dans son ensemble et fait perdurer la pauvreté.

Le **bouddhisme**¹⁵ quant à lui est une religion née en Inde au 5^{ème} siècle avant J-C. Son fondateur était le prince Siddhartha Gautama qui, après avoir découvert la vérité à propos de la souffrance universelle, fut appelé bouddha, ce qui signifie l'éveillé. La cause de cette souffrance serait, selon lui, le désir non réalisé. Il enseigne donc le renoncement, pour réussir à sortir du cycle de la réincarnation et finalement atteindre le *nirvâna*. Siddhartha renonça à toutes ses richesses et il quitta sa famille pour aller enseigner les principes du bouddhisme.

Le **jaïnisme** se fonde sur une conduite juste, il rejette le mensonge, le vol, le désir, l'avidité et la violence. La vertu principale est l'abolition de toute pensée ou action susceptible de blesser un être vivant. Certains *jaïn* vont même jusqu'à se mettre un masque de tissu fin sur le nez et la bouche pour ne pas aspirer et tuer accidentellement des insectes. Ils se servent aussi d'un balai, pour balayer à chaque pas toute forme de vie. Leur devise est : « la non-violence est la religion suprême. »

Le **sikhisme** est une religion facilement reconnaissable avec une identité spécifique. Elle rejette le système des castes, s'oppose au culte des idoles, mais prend en compte les notions de *karma* et de renaissance. Les sikhs, du sanskrit "disciple" ou "étudiant", arborent un turban qui cache leurs cheveux coiffés en chignon. Ils sont tenus par un code de conduite et les fautes graves suivantes peuvent les exclure de la communauté : se couper les cheveux, la barbe ou les poils, manger de la viande, commettre l'adultère ou le viol, fumer du tabac ou d'autres drogues ou boire de l'alcool.

Le bouddhisme, le jaïnisme et le sikhisme sont toutes trois des religions qui rejettent la différenciation entre les castes.

L'Inde a abrité des personnages mythiques que tout le monde connaît : Buddha, Gandhi et Mère Teresa. Et bien que leurs religions aient été différentes, ils défendaient tous les mêmes principes de vie : vivre pauvrement, se détacher du matériel et accepter les autres tels qu'ils sont, sans jugement. Ayant déjà évoqué Buddha, je décrirai maintenant brièvement qui étaient Gandhi et Mère Teresa, puisqu'ils ont eu une influence certaine sur le travail social en Inde, l'un par sa capacité à mobiliser son peuple et le rendre acteur de son destin dans la non violence (concept d'"empowerment") et l'autre par son soutien apporté aux plus délaissés notamment grâce à la mise en place de différentes structures pour leur venir en aide.

¹⁵ GOLLIAU, C. *Les religions d'Asie, Hindouisme, Bouddhisme, Taoïsme*. Ed. Tallandier, 2006, p46

Gandhi¹⁶, appelé affectueusement Bapu (père) ou encore Mahatma (grande âme), naquit en 1869. En 1888, après s'être marié quelques années plus tôt, il partit étudier le droit à Londres puis exerça en Afrique du Sud. C'est ce pays qui éveilla sa conscience politique, suite à des discriminations envers lui ainsi que les personnes de couleur du pays. De retour en Inde, il inculqua à son peuple la résistance à l'oppression par la non-violence. Il adopta une philosophie qui le suivit toute sa vie : " vivre simplement pour que tous puissent simplement vivre".

Il fit de nombreuses grèves de la faim pour défendre différentes causes. Il mena une campagne pour l'aide aux pauvres, milita pour la libération de la femme indienne, contre les castes et l'intouchabilité, et s'employa fortement à libérer son pays du colonialisme britannique, notamment avec la fameuse "marche du sel", où Gandhi marcha plus de 300km pour atteindre l'océan. Par un geste symbolique, il récolta de l'eau salée dans sa main, pour signifier aux Indiens qu'ils peuvent désobéir et casser le monopole qui les oblige à payer un impôt sur le sel et leur interdit de le récolter. Suite à cela, il fut mis en prison pour neuf mois ainsi que des milliers de fidèles. Aucun n'opposa de résistance. Par la suite, l'empire britannique se retira et accepta l'indépendance de l'Inde le 15 août 1947. Gandhi fut assassiné en 1948.

Mère Teresa¹⁷, née en 1910, d'origine albanaise, quitta sa famille en 1928 pour rejoindre un couvent près de Dublin. En 1929 elle fut envoyée par sa congrégation en Inde, à Calcutta. D'abord enseignante, c'est en 1946 qu'elle reçoit ce qu'elle appela "la vocation des vocations". Suite à cela, elle demanda au Pape de pouvoir sortir de sa congrégation et il accepta. Elle se confectionna son *sari* bleu et blanc et devint infirmière, puis fonda en 1950 la congrégation des Missionnaires de la Charité d'abord à Calcutta et par la suite dans toute l'Inde. Ces missions, encore actives aujourd'hui, accueillent les lépreux, les mourants, les enfants abandonnés, afin de leur apporter un maximum de dignité et d'amour. Finalement, Mère Teresa ouvrit d'autres maisons des Missionnaires de la charité un peu partout dans le monde. En 1979 elle reçut le prix Nobel de la paix et en 1985 elle s'adressa à l'Assemblée générale des Nations Unies. Elle mourut en 1997 à Calcutta.

4.1.5 Historique du travail social en Inde

Selon Joseph J. et Fernandes G.¹⁸, l'origine du travail social partout à travers le monde se retrouve dans presque toutes les idéologies et particulièrement les idéologies religieuses, qui prônent l'aide aux plus démunis et l'amour envers son prochain. L'Inde étant un pays où les religions jouent un rôle très important, des leaders religieux y ont de tous temps incité les individus à l'entraide. Les changements se faisant rarement sans un soutien du gouvernement, des leaders politiques se sont également engagés pour défendre les droits des opprimés.

Voici quelques noms des pionniers de l'Inde, en faveur des droits humains : M. Raja Rammonhan Roy (1772-1833) qui lutta pour abolir la pratique de la *sati*¹⁹ ; M. Jyotiba Phule (1827-1890) qui se distingua par sa révolution sociale, pour la liberté des castes les plus basses, puis avec sa femme Savitiribai Phule (1831-1897) et leurs efforts pionniers pour l'éducation des femmes ; Mme Pandita Ramabai (1858-1922) qui fut bien connue pour sa lutte pour la condition des veuves et l'émancipation de la femme en général ; M. Maharishi Dhondo Keshav Karve (1858-1962) qui croyait que l'émancipation de la femme devait passer

¹⁶ DOBSON, C. et LAPEYRE, J. *Chronique de Gandhi*. Ed. Chronique-Darfaud s.a., 2004

¹⁷ SALAMOLARD, M. *Mère Teresa, Reflets d'un visage offert aux plus pauvres*. Ed. Saint-Augustin, 2003, p.147

¹⁸ JOSEPH, J. FERNANDES G. *An Enquiry into Ethical Dilemmas in Social Work*. Ed. Research Unit, 2006, p.1-3

¹⁹ Sati : Une pratique par laquelle, la veuve s'immole vivante sur le bûcher funéraire de son mari.

par l'éducation, afin de les rendre indépendantes financièrement. Il fonda la première université pour les femmes en Inde, qui s'appelle Shreemati Nathibai Damodar Thackersey (SNDT) Women's University ; le Mahatma Gandhi (1869-1948) comme décrit plus haut, qui s'intéressa profondément aux conditions des villages indiens, pour lesquels il apporta sa contribution dans des domaines tels que la santé, l'éducation, le soin aux enfants, le statut des femmes et la pauvreté des villages; Dr. Mme Sarojini Naidu (1879-1949) qui fut la première femme présidente du Congrès National indien et qui inspira de nombreuses femmes à participer à la vie politique indienne ; M. Periyar E.V. Ramaswamy (1879-1973) qui est connu pour son mouvement de « self-respect » et pour la libération de la femme dans le Sud de l'Inde ; Dr. M. Bhimrao Ramji Ambedkar (1891-1956) qui mena une lutte implacable contre l'oppression des castes *Dalit* (intouchables) ; et finalement Mère Teresa (1910-1997) qui, comme expliqué plus haut, est reconnue à travers le monde pour son don de soi aux malades et aux nécessiteux.

Le point commun entre toutes ces personnalités est qu'elles ont fait preuve d'une grande motivation et qu'elles pourraient être définies malgré le succès de leurs actions, par l'appellation de travailleurs/euses sociaux/ales sans formation dans le domaine. En effet, le métier de travailleur social ne s'est développé en Inde que depuis le siècle dernier. Selon Batra, N.²⁰ c'est dans les années 1920, que la première formation de courte durée a été organisée par la ligue des services sociaux de Mumbai, pour les jeunes hommes et femmes qui désiraient s'engager comme volontaires dans le travail social. Ce ne fut qu'en 1936, lors de la fondation de la Sir Dorabji Tata Graduate School of Social Work, que des étudiants commencèrent à se former à la profession de travailleur social (à titre indicatif, les premières écoles sociales suisses virent le jour en 1918 à Genève et à Lucerne²¹). La transformation du travail social bénévole en métier du travail social ne fut pas simple. Les volontaires considéraient que les nouveaux professionnels étaient motivés par le côté lucratif du travail, tandis que les travailleurs sociaux estimaient que les bénévoles manquaient de formation et de compréhension des problèmes sociaux.

4.1.6 Le travail social en Inde aujourd'hui

La professionnalisation du travail social s'est basée sur un système principalement venu des Etats-Unis. Mais comme le dit le Pr. Armaity S. Desai²², étant donné le contexte historique et socio-culturel de l'Inde, les pratiques et réflexions venues de l'Ouest ont été réinterprétées afin de les adapter à la situation de l'Inde. Aujourd'hui, les travailleurs sociaux indiens ont développé un socle de valeurs, de principes et d'éthique dans leur pratique. Ceci est essentiel pour obtenir une reconnaissance professionnelle. Créer un "code d'éthique professionnelle des travailleurs sociaux" était un réel besoin pour les étudiants, les professeurs et les professionnels de terrain, pour pouvoir travailler ensemble et résoudre les problèmes rencontrés. Pour les auteurs de "An Inquiry into Ethical Dilemmas in Social Work", il est important de délimiter la profession afin qu'elle ait une cohérence et une place légitime dans la société, sans que n'importe qui, "qui a décidé de faire du bien aux autres", ne puisse se l'approprier. Dans la déclaration d'éthique des travailleurs sociaux indiens, on ne trouve que très peu de différence avec le code d'éthique européen (voir annexe 4).

Aujourd'hui, environ 140 collèges à travers l'Inde proposent la formation de travailleur social de niveau Bachelor, Master ou Doctorat. La formation en travail social englobe l'éducation sociale, l'assistance sociale et l'animation socio-culturelle. Il n'existe pas de spécialisation dans les écoles sociales indiennes, c'est pourquoi je ne parle pas dans ce texte d'éducateur social, mais de travailleur social.

²⁰ Batra, N. Dynamics of Social Work in India. Ed. Raj Publishing House, 2004, p.14-15

²¹ <http://www.hls-dhs-dss.ch/textes/f/F16606.php>

²² Joseph, J. Fernandes G. An Enquiry into Ethical Dilemmas in Social Work. Ed. Research Unit, 2006, p.VII

Au fil des ans, le travail social en Inde a grandi avec une approche de développement durable²³. Par exemple lors de catastrophes naturelles, telles que les inondations qui surviennent régulièrement au temps de la mousson, les dimensions écologiques, économiques et sociales sont prises en compte. La plupart des organisations sociales sont non gouvernementales et demandent à la population de participer aux décisions qui les concernent. Ceci permet aux personnes touchées de s'approprier les projets développés par les ONG. C'est le principe de l'approche participative. Selon Joseph J. et Fernandez G.²⁴, c'est devenu une méthode indispensable dans toutes les équipes interdisciplinaires qui traitent du mariage et de la parentalité, du développement personnel, de la santé, du crime, de la loi et de nombreux autres domaines qui impliquent les professions d'aide. Les travailleurs sociaux sont engagés pour créer une société plus harmonieuse et plus responsable, ainsi que pour créer un espace pour tous les groupes de population. Plus précisément, le travailleur social indien travaille pour le respect des droits humains, les problématiques liées à l'enfance, les inégalités entre les sexes, la problématique des transgenres, les personnes âgées, les aspects préventifs et curatifs liés à la santé, pour les pauvres et les personnes vulnérables, la gestion des catastrophes, le développement des zones rurales, l'environnement et la faune etc.

Le travail social en Inde a donc une multitude de facettes comme, bien que parfois à des ampleurs diverses, le travail social en Suisse.

4.1.7 L'éducation traditionnelle

Selon Jaques Dupuis²⁵, l'éducation traditionnelle se base sur le principe de patriarcat. Les fils sont nettement privilégiés. Leur nourriture est plus copieuse, on les soigne avec beaucoup d'attention et ils sont envoyés à l'école pour assurer par la suite la relève de la famille. Les filles sont quant à elles souvent délaissées et assignées aux travaux ménagers. Elles ont beaucoup moins de possibilités et de droits que leurs frères. C'est pourquoi les jeunes femmes sont généralement peu scolarisées, sauf dans les hautes castes. Pour indicateur, le taux d'alphabétisation global est d'environ 65% tandis que celui des femmes d'environ 35%. Comme me l'a dit une professeure du Collège Nirmala Niketan²⁶, "la jeune fille parfaite doit être soumise, docile, belle, bonne cuisinière et habillée de façon traditionnelle, tandis que le jeune garçon parfait, est tout simplement né homme!" Gardons également en tête que les jeunes femmes sont souvent mariées avant d'atteindre l'âge adulte et que le système de dot est toujours en vigueur.

4.1.8 Mumbai : une ville en mutation²⁷

Voici quelques mots sur le lieu dans lequel j'ai effectué ma recherche : Mumbai, la capitale économique de l'Inde. Cette ville m'a tout de suite fascinée. Une animation constante y règne et une énergie envoutante émane de ses quartiers. Tous ne sont pas ouverts aux touristes, mais la métropole n'en reste pas moins accueillante. J'ajouterais que selon ce que j'ai ressenti, elle serait plus ouverte que New Dehli. Dans cette ville captivante tout semble possible et on peut y voir tous les extrêmes. Elle évolue sur tous les plans à une vitesse fulgurante. Quelques faits marquants de son histoire démontrent sa rapide transformation. Anciennement nommée Bom bahia (la bonne baie) par les colons portugais puis Bombay par les anglais, elle était à l'origine formée de sept îles (voir figure (a) ci-dessous) sur lesquelles vivaient des pêcheurs. Elle deviendra par la suite la porte de l'Inde (Gateway of India). Son accès sur la mer d'Oman et le canal de Suez favorisa le commerce vers l'Europe et l'Afrique.

²³ Module Oasis, Développement durable, Gabriel Bender, 2009

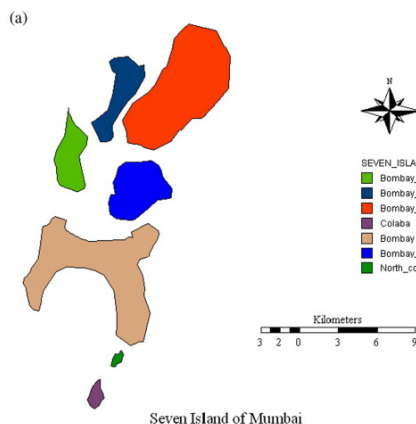
²⁴ Joseph, J. Fernandes G. An Enquiry into Ethical Dilemmas in Social Work. Ed. Research Unit, 2006, p.6

²⁵ DUPUIS, J. L'Inde : une introduction à la connaissance du monde indien. Ed. Kailash, 1994, p54-55

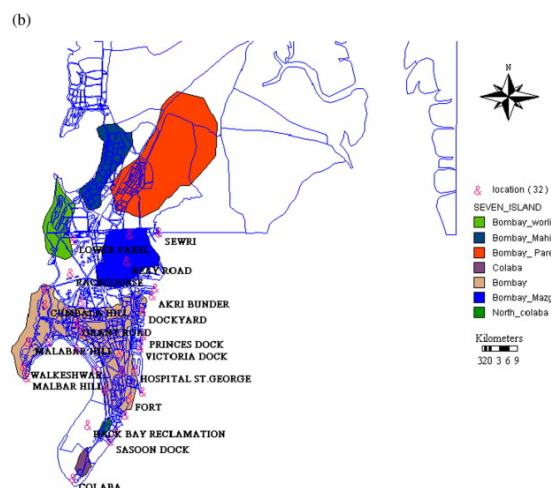
²⁶ College of Social Work à Mumbai

²⁷ <http://www.mgm.fr/PUB/Mappemonde/M201/Saglio.pdf>

A partir du XVII^e siècle le projet Hornby-Vellard commence. Le gouverneur de Bombay William Hornby transforma les sept îles en une seule et la relia au continent. L'essor industriel de Bombay grandit grâce aux bateaux à vapeur et aux lignes de chemins de fer qui firent leur apparition. De nombreuses industries s'installèrent à Bombay dans les années 1800 telles que textiles, aciéries, usines automobiles et aéronautiques, et constructions hydroélectriques. Dès lors et jusqu'à nos jours, la ville n'a cessé d'attirer de la main-d'œuvre de tout le pays.



(a) les sept îles originelles de Mumbai²⁸



(b) Mumbai aujourd'hui (traits bleus)²⁹

Aujourd'hui Mumbai et ses habitations s'étendent sur 63 kilomètres de long. La ville s'est construite de manière anarchique et pose de nombreux défis à ce jour tels que la pollution et l'engorgement du centre ville. Les bidonvilles se sont bâtis sur tous les espaces disponibles. Environ 4000 nouvelles personnes arrivent à Mumbai chaque jour. La rapidité à laquelle elle se développe est impressionnante et la croissance l'est tout autant (1 million entre 2001 et 2011). Un projet de réaménagement du territoire a vu le jour dernièrement (voir le chapitre ci-dessous : les slums). Ce plan d'agencement se veut durable.

A ce propos, Monique Ruzicka-Rossier³⁰, architecte et urbaniste suisse, cite François Ascher³¹ :

« ...le projet n'est plus seulement un dessein doublé d'un dessin. C'est aussi un outil dont l'élaboration, l'expression, le développement et la mise en œuvre révèlent les potentialités et les contraintes qu'imposent la société, les acteurs en présence, les sites, les circonstances, et les événements. Le projet est également un analyseur et un outil de négociation. »

Le développement de projet en zone urbaine, si on veut qu'il soit durable doit prendre en compte tous les paramètres auxquels il touche. Ceci a été l'objet d'une conférence des Nations Unies, dont le thème est "l'environnement et le développement" et s'organise chaque décennie depuis 1972. En 1987 la commission Brundtland avait développé le concept de développement durable qui prend en compte trois dimension : la société, l'économie et l'environnement. En 1992 à Rio l'agenda 21 ou action 21 (un programme mondial de

²⁸ <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S092698511000011X>

²⁹ <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S092698511000011X>

³⁰ Cours Oasis de 2009 "Développement durable" Gabriel Bender

³¹ Ascher, F. "Les nouveaux principes de l'urbanisme", Ed. L'Aube-poche essai 2001 et 2004, La Tour d'Aigues, p.81.

développement durable) a été signé par 179 pays, dont l'Inde. Quatre sections le composent :

- Dimensions sociales et économiques
- Conservation et gestion des ressources
- Renforcement du rôle des principaux groupes (population)
- Mise en œuvre

L'agenda 21³² intervient autant localement que mondialement, c'est une démarche citoyenne et collective qui utilise des méthodes participatives. Cette évaluation "donne une lisibilité à l'action politique". C'est également dans ce sens que la ville de Mumbai tente de progresser.

4.1.9 Quelques problèmes récurrents en Inde

Selon Batra N.³³, suite à l'occupation britannique, l'économie indienne des villages qui fonctionnait en autosuffisance a été perturbée. Petit à petit, des dépôts de ravitaillement et matériaux bruts pour l'industrialisation ont été importés ainsi que des produits finis, tandis que les matières premières des villages étaient exportées. Tout ceci fit augmenter la paupérisation des régions rurales. C'est pourquoi, de plus en plus de villageois ont commencé à migrer vers les zones urbaines et notamment, pour l'état du Maharastra, vers Mumbai³⁴, la capitale économique de l'Inde. Cette vague de changements engendra d'autres problèmes pour la communauté urbaine industrialisée.

Afin de mieux comprendre l'environnement des travailleurs sociaux en Inde, j'énumère ici les principales problématiques rencontrées en région urbaine (qui touchent de près les adolescents) ainsi que certaines réponses données par les travailleurs sociaux.

- Les slums

Les *slums*, appelés aussi bidonvilles sont nombreux dans les villes et leurs banlieues. Ils sont souvent peuplés par des migrants des quatre coins du pays, venus trouver du travail dans la métropole. J'ai eu l'occasion de visiter à Mumbai ce qui est considéré comme le plus grand *slum* d'Asie, celui de Dharavi. Des milliers de personnes vivent avec leur famille généralement composée d'environ 5 ou 6 membres voire même parfois plus, dans une pièce de 8 à 16 mètres carrés, sans toilettes, sans eau courante, sans fenêtre et avec pour seule porte un sac de riz ou un drap. Les habitations que j'ai pu visiter étaient par contre d'une très grande propreté et extrêmement bien rangées. Dans ces bidonvilles, les problèmes de santé, de nutrition, de subsistance et de sécurité sociale sont très répandus, découlant probablement d'une grande promiscuité.

En 2002, le gouvernement a décidé de vendre le terrain de Dharavi. Un projet est en cours et prévoit de raser et d'assainir le quartier en construisant des immeubles, des écoles, des hôpitaux, des égouts et de procéder à un assainissement des eaux. Bien que ce projet en fasse rêver certains, de nombreuses questions restent floues et les différentes associations du bidonville se soulèvent pour défendre leurs droits. Elles ont peur d'être chassées sans être relogées autre part, perdant ainsi souvent leur accès rapide au centre ville, où la plupart gagnent leur vie. En parallèle, il arrive régulièrement que la police de la ville détruise une parcelle de *slum*. Elle tente de "nettoyer" la ville des habitations illicites et espère ainsi chasser les migrants trop nombreux. Mais ces actions sont souvent des coups d'épée dans l'eau. Les habitants, même s'ils perdent tout, y compris leurs maigres affaires personnelles, reconstruisent leurs maisons de fortune un peu plus loin, voire au même endroit une fois la police partie. (voir le reportage "Bombay la cité des rêves"³⁵)

³² http://www.comite21.org/docs/guides/brochure_agenda21.pdf

³³ Batra, N. "Dynamics of Social Work in India". Ed. Raj Publishing House, 2004, p.5-6

³⁴ Cette ville représente, pour bons nombres d'indiens, l'Eldorado.

³⁵ <http://www.youtube.com/watch?v=6z7NTqAYLQc>

- Les enfants des rues

Qu'est-ce qu'un "enfant des rues" ? Il est nécessaire de les définir ici car ils sont une large partie de la population dont les travailleurs sociaux indiens se préoccupent. Ce terme regroupe une multitude de situations et de réalités individuelles différentes. Il en existe dans tous les pays du monde mais dans certains pays tels que l'Inde, ils sont très nombreux. Un document de l'agence française de développement³⁶ donne une définition intéressante, tirée du programme Inter-NGO "Programme for Street Children and Street Youth" :

«Ceux pour qui la rue (dans le sens le plus large du mot) plus que leur famille est devenue leur maison réelle, une situation dans laquelle il n'y a aucune protection, surveillance ou direction d'adultes responsables ».

Par la suite, lors d'un forum de l'UNICEF, deux nuances ont été présentées parmi les "enfants des rues" : il y a les "enfants de la rue" et les "enfants dans les rues". Les premiers vivent dans la rue en permanence et sont en rupture avec leur famille. Tandis que les seconds passent leurs journées dans la rue, et rentrent chez eux pour la nuit. La plupart du temps c'est pour subvenir à leurs besoins et ceux de leur famille. Avec ces distinctions, les liens avec la famille sont mis en avant et permettent d'analyser plus précisément la situation de chaque jeune, en rupture totale ou partielle.

- Le Sida

La maladie du Sida est un problème qui sévit gravement en Inde. Le manque d'éducation et d'information quant aux risques que représentent les IST/MST ne permet pas d'éradiquer la propagation du virus. Selon le rapport du "National Family Health and Survey"³⁷, seulement 30% des femmes entre 15 et 49 ans et 53% des hommes dans l'état du Maharashtra, ont une connaissance approfondie de la maladie. Afin de venir en aide aux personnes atteintes du Sida ainsi que leurs familles, des projets tels que CHIRAG³⁸ ont été créés. Cette organisation travaille également avec les hôpitaux, les experts de la santé, les avocats, les employeurs et les écoles. Elle s'occupe de la prévention, du soutien aux familles et offre également des entretiens individuels.

- La violence conjugale

Toujours selon le rapport du "National Family Health and Survey", environ 30% des femmes ont déjà été victimes de violences conjugales. Environ 10% d'entre elles rapportent s'être fait tordre le bras, tirer les cheveux, pousser, secouer, avoir reçu des coups de pied, s'être fait traîner, battre, ou avoir reçu des projectiles. 1% relate que leur mari a essayé de les étouffer ou de les brûler. 2% ont déclaré que leur mari les avait forcées à avoir des relations sexuelles. Pour la plupart des femmes ayant subi des violences conjugales, ces dernières ont commencé dans les trois premières années suivant le mariage. Notons au passage qu'une grande partie des mariages, aujourd'hui encore, sont des mariages arrangés. Ceci explique peut-être en partie la violence conjugale, mais ne la justifie pas pour autant. L'ONG Sakhya³⁹, fondée en 1987 par le College of Social Work Nirmala Niketan, a pour but de faire de la prévention et de l'information auprès des femmes et de la population sur la violence conjugale et l'égalité entre les sexes. De plus, elle accueille les femmes victimes de violence, les soutient juridiquement et travaille à leur "*empowerment*" grâce à des programmes de formation et des ateliers qui leur permettent d'acquérir de nouvelles compétences.

³⁶ <http://www.afd.fr/webdav/shared/PUBLICATIONS/THEMATIQUES/savoirscommuns/12-Savoirs-communs.pdf>

³⁷ http://www.rchiips.org/NFHS/NFHS-3%20Data/Maharashtra_report.pdf

³⁸ Projet créé et financé par le College of Social Work, Nirmala Niketan à Mumbai

³⁹ <http://www.sakhyawgc.org/>

- *Le travail des enfants*

Pratham⁴⁰, une autre ONG, combat l'exploitation des enfants entre 5 et 14 ans qui a lieu à Mumbai. Ils sont utilisés dans différentes industries textiles, *sari*, cuir et d'autres ateliers ainsi que dans les maisons ou hôtels comme domestiques ou encore dans l'industrie du sexe. En 2001, dans la ville, le nombre d'enfants forcés à travailler était de 35'000. Ces enfants doivent travailler dans des conditions très difficiles. On ne les laisse que très peu dormir et ils sont souvent battus. Leurs droits fondamentaux à l'éducation, la santé, les loisirs et au développement sont bafoués. Dès 2001, Pratham commença à s'infiltrer dans les ateliers en prétextant apporter l'éducation pour les petits travailleurs. Ils leur faisaient la classe 30 minutes par jour. Ainsi, durant deux ans, ils amassèrent des informations. Mais la police ne les prit pas au sérieux. Ils organisèrent donc un raid pour libérer les enfants et les ramener chez eux sans l'aide du gouvernement. En 2005, suite à la découverte du corps d'un jeune travailleur de 11 ans, enveloppé dans une natte dans des toilettes publiques, Pratham, forte de quatorze ans d'expérience et d'une crédibilité avérée, décida de passer la vitesse supérieure. Sa fondatrice, Mme Farida Lambay soutenue par des politiciens sensibles à sa cause, rencontra le ministre en chef. Elle lui montra toutes les données récoltées au fil des ans (nombre d'enfants, noms d'ateliers et d'employeurs, etc.). Ce dernier, interpellé par ces informations, offrit à l'association l'aide tant attendue du gouvernement. Depuis, 87 raids ont été organisés à Mumbai afin de délivrer des enfants et grâce à cela, en 2009, ils n'étaient plus que 9000 à travailler. Les enfants et les jeunes sauvés étaient pour la plupart des "*street children*". Ils ont été réintégrés dans leur famille, dans la mesure du possible et dans les cas contraires, des foyers ont été ouverts pour les accueillir et leur donner l'éducation à laquelle ils avaient droit.

- *Le suicide des jeunes*

Selon l'AASRA⁴¹, entre 2006 et 2007, la police de Mumbai a recensé trois suicides par jour en moyenne. La catégorie d'âge la plus touchée représente les 15-19 ans. Selon un rapport de NIMHANS (National Institute of Mental Health and Neuro Sciences)⁴² datant de 2003, l'adolescence est considérée comme une période de stress et de fatigue dues aux changements physiques, sociaux, émotionnels et hormonaux. De cela peut résulter une détresse psychologique et émotionnelle. De nombreux facteurs engendrant cette détresse ont été mis en exergue : la mauvaise compétition qui règne au sein des établissements scolaires, la peur de se retrouver sans emploi après les études, le manque de temps et de communication entre parents et adolescents, la pression psychologique infligée par les attentes académiques importantes, par les parents et les pairs, le manque de capacité à gérer le stress, la difficulté à communiquer avec les professeurs au sujet de leurs problèmes. C'est ainsi que de nombreux jeunes font des tentatives de suicide et dans le pire des cas atteignent leur but.

J'ai eu l'occasion de visiter chacune des ONG précitées et j'ai été impressionnée par leur efficacité. Si je prends l'exemple de Pratham, cette organisation n'a pu obtenir le soutien de l'Etat qu'après de nombreuses années. Répertorier chaque enfant, chaque entreprise, organiser les raids afin de libérer ces enfants de leurs bourreaux et finalement les ramener à leur famille ou les placer dans des centres, est un travail titanesque qui demande une organisation très poussée. Tout ceci dans un premier temps, je le rappelle, sans support étatique. D'une manière générale, la plupart des ONG obtiennent peu de soutien de la part des politiques et de la police. La collaboration avec cette dernière est, selon les travailleurs sociaux que j'ai rencontrés, un autre problème récurrent. Dans le corps de police, à de nombreuses reprises certains droits fondamentaux n'ont pas été reconnus et plus

⁴⁰ <http://www.pratham.org/images/read-about-journey-pcvc.pdf>

⁴¹ <http://www.aasra.info/articlesandstatistics.html>

⁴² http://www.nimhans.kar.nic.in/epidemiology/doc/ep_ft7.pdf

particulièrement ceux des femmes. Les ONG luttent pour faire changer les choses et obtenir une meilleure collaboration avec les autorités.

4.2 L'éducateur social

4.2.1 Histoire : de l'éducation spéciale à l'éducation sociale en Europe

Selon M. Capul et M. Lemay⁴³, il n'existe "pas de société sans système éducatif, condition essentielle de sa perpétuation". Durant des siècles, les médecins, religieux, philosophes tels que Diderot, Condillac, Wallis, Amman, Heinicke, Seguin, en écrivant des récits médicaux, des "injonctions monastiques" et des œuvres philosophiques ont permis de construire les bases de l'éducation spéciale (premier nom de l'éducation sociale). Mais c'est Jean-Marc-Gaspard Itard (1774-1838)⁴⁴ qui "peut être considéré comme l'un des principaux fondateurs de l'éducation spéciale (voire de la psychiatrie de l'enfant) : il observe, décrit, évalue, rectifie, crée des procédures, invente du matériel, construit des hypothèses ; bref il conduit et analyse, avec rigueur et imagination une tentative d'éducation."

Plus récemment, c'est après la seconde guerre mondiale, vers 1942, que le besoin d'une nouvelle profession pour aborder la question de l'enfant inadapté s'est fait sentir. Selon Guy Vattier⁴⁵, c'est grâce à un petit groupe influent et grâce aux nouvelles connaissances en médecine, psychologie et en sciences humaines que l'éducateur spécialisé est né. Il était la pièce manquante du puzzle dans le domaine du médico-psycho-social. C'est à cette époque que l'on vit en Suisse des groupes se former sous le nom d' "éducateurs de jeunes inadaptés"⁴⁶.

Par ce terme, on comprend bien à qui se destinait principalement, à ce moment, le travail des éducateurs sociaux. Depuis, celui-ci a beaucoup évolué et migré dans différents milieux. Aujourd'hui, toujours selon G. Vattier⁴⁷, l'éducateur n'est plus "spécialisé" dans le domaine de l'enfance, mais sa fonction sociale est basée sur l'inadaptation des personnes en général, dans la société. C'est pourquoi depuis quelques années, l'éducateur spécialisé, devenant paradoxalement de plus en plus polyvalent, a été rebaptisé éducateur social.

Si l'on compare l'historique du travail social européen à celui de l'Inde (chapitre 4.1.5) on s'aperçoit que les premières raisons pour lesquels a été créé ce métier sont différentes. En Europe, on est parti de la problématique d'enfants ou de jeunes inadaptés, pour ensuite élargir le champ d'action aux personnes en marge de la société. En Inde, on luttait principalement pour le respect des droits humains et l'égalité entre les genres et les castes, et petit à petit le travail social s'est développé pour répondre aux problématiques actuelles de la collectivité.

4.2.2 Le métier d'éducateur social

J. Brichaux⁴⁸ énonce cinq constantes que l'éducateur retrouvera quasi-quotidiennement dans son métier. Ce sont l'unicité, la multidimensionnalité, la simultanéité, l'urgence et l'incertitude.

- L'unicité constitue le fait que l'éducateur, au quotidien, est confronté à des situations problématiques uniques. Malgré des similitudes qui peuvent l'aider à comprendre

⁴³ Capul, M. et Lemay, M. De l'éducation spécialisée. Ed. Eres, 1996, p27

⁴⁴ Capul, M. et Lemay, M. De l'éducation spécialisée. Ed. Eres, 1996, p33

⁴⁵ Vattier, G. Introduction à l'éducation spécialisée. Ed. Privat, 1991, p14-15

⁴⁶ Avanzino, P. Histoire de l'éducation spécialisée (1827-1970). Ed. EESP, 1993, p168

⁴⁷ Vattier, G. Introduction à l'éducation spécialisée. Ed. Privat, 1991, p13

⁴⁸ Brichaux, J. *L'éducateur spécialisé en question(s)*. Ed. Eres, 2001, p56

certaines situations semblables, "l'éducateur est obligé de développer une méthodologie du cas unique", afin de prendre en compte les situations dans leur entier.

- La multidimensionnalité d'une situation fait référence aux enchevêtrements de "dimensions sociales, psychologiques, pédagogiques, philosophiques et institutionnelles." Face à cela, une multitude d'actions sont possibles. Grâce à l'approche systémique⁴⁹ il est possible de mieux comprendre les interactions et le contexte et ainsi leur donner des réponses se voulant optimales.
- La simultanéité décrit le quotidien de l'éducateur face au groupe et en même temps face à l'individu. C'est l'importance de gérer les besoins de chacun au sein d'une communauté sans pour autant délaisser le groupe.
- L'urgence fait régulièrement partie du travail de l'éducateur. Les demandes des usagers et de la société nécessitent parfois une réponse immédiate qui peut entraver la "réflexion pré et post active".
- L'incertitude liée, à la tournure de certaines situations ou au manque d'informations pertinentes, rend l'anticipation difficile. "L'éducateur doit développer sa capacité à réagir opportunément devant une situation inattendue, dont l'évolution ne peut être que très sommairement devinée."

4.2.3 Les rôles ou fonctions de l'éducateur social

Les auteurs suivants s'accordent à dire que décrire le cahier des charges de l'éducateur n'est pas une tâche facile, qu'il est vague et que ses contours sont flous.

Selon G. Vattier⁵⁰, J. Brichaux⁵¹ ainsi que C. Thouvenot⁵², l'éducateur social est affublé d'une quantité de surnoms différents : c'est à la fois une passerelle, un tampon, un diffuseur et un récepteur d'informations, un intermédiaire, un passeur ou encore un médiateur. Tous ces mots le qualifient comme étant le lien qui devrait permettre à l'utilisateur, de s'intégrer ou de se réintégrer, dans la société ou du moins d'essayer d'atteindre une certaine autonomie au sein de celle-ci. Je définirai plus loin ce lien autrement nommé comme étant la relation d'aide.

L'éducateur social travaille avec une multitude de populations, allant de l'enfance à l'âge adulte, des personnes atteintes de handicap mental et/ou moteur, en passant par des personnes dépendantes et/ou délinquantes, ainsi que des personnes atteintes de maladies psychiques, dans un cadre individuel et/ou en groupe. Il peut travailler dans un internat, en externat, en milieu naturel ou en milieu ouvert, en foyer d'accueil de semi-liberté et dans la rue. Comme le stipule G. Vattier⁵³, il travaille en réseau avec un grand nombre de professionnels qui sont le prolongement de lui-même et qui l'aident à comprendre les problèmes avec une vue d'ensemble pour trouver des solutions.

M. Capul et M. Lemay⁵⁴ soulignent que, "Le style et les modalités des pratiques éducatives peuvent évidemment varier à l'extrême en fonction de la multiplicité et des variables toujours en jeu : selon qu'il s'agira, par exemple de travail au sein d'une zone urbaine à la dérive avec un groupe d'adolescents difficiles ou dans une unité de soins auprès d'enfants présentant

⁴⁹ Marc, E. *L'école de Palo Alto, Un nouveau regard sur les relations humaines*. Ed. Retz, 2004, p23

⁵⁰ Vattier, G. *Introduction à l'éducation spécialisée*. Ed. Privat, 1991, p14-15

⁵¹ Brichaux, J. *L'éducateur spécialisé en question(s)*. Ed. Eres, 2001

⁵² Thouvenot, C. *L'efficacité des éducateurs*. Ed. L'Harmattan, 1998, p250

⁵³ Vattier, G. *Introduction à l'éducation spécialisée*. Ed. Privat, 1991, p.65-66

⁵⁴ Capul, M. et Lemay, M. *De l'éducation spécialisée*. Ed. Eres, 1996, p17

des troubles graves de la personnalité." On peut donc dire que l'éducateur a des rôles multiples et complexes selon le cadre dans lequel il se trouve et les valeurs de l'institution dans laquelle il travaille. Il peut être défenseur de droits, applicateur de lois, confident, médiateur, catalyseur d'un nouveau moi, mais également substitut parental dans certains cas. Cette dernière affirmation est sujette à controverse, et a été fortement écartée ces dernières années afin de redonner aux parents leur rôle. Mais dans certains cas les parents ne sont pas présents ou qu'exceptionnellement, et il faut bien l'admettre, l'éducateur prend le rôle de substitut, par sa référence affective, sociale et morale envers l'utilisateur.

Selon J. Brichaux⁵⁵, l'éducateur ne peut-être totalement objectif face à la complexité d'une situation. Malgré une attention particulière vouée à cette objectivité, l'éducateur de par son interprétation personnelle de la situation, ne pourra comprendre l'ensemble de la situation avec une parfaite impartialité. C'est pourquoi, il soutient qu'une stratégie d'action ne peut être que satisfaisante et non pas optimale. De plus, selon C. Boulé⁵⁶, des résonances émotionnelles peuvent survenir autant du côté de l'éducateur que de l'éduqué, il faut en tenir compte et en prendre conscience pour ne pas créer d'amalgame entre la situation actuelle et celle vécue par le passé. La connaissance de soi amènera l'éducateur au professionnalisme.

Le professionnel ne peut se contenter de pratiquer avec pour seule base l'éducation intuitive. Afin d'en faire une description plus claire, je me baserai donc ici sur les fonctions, les compétences et l'éthique de l'éducateur. Les fonctions sont tirées du mémoire de fin d'études de Boulé C. et confirmée par Capul, M et Lemay M. (p.125)

- La fonction d'accompagnement est basée sur la présence au quotidien de l'éducateur. Il accueille l'utilisateur lors de son arrivée, adopte une écoute attentive et porte son attention sur la satisfaction des besoins fondamentaux. Il partage la vie de tous les jours, durant laquelle il stimule et valorise l'utilisateur dans son patrimoine affectif, social et culturel ainsi que dans son expression et ses relations avec les autres. Il sera également attentif aux intérêts individuels et collectifs sur le lieu de vie.
- La fonction pédagogique est liée aux différents apprentissages inculqués aux utilisateurs. Parfois il commence avec l'apprentissage moteur. Grâce à la répétition l'utilisateur réussit à développer son vocabulaire gestuel. Puis viennent les apprentissages de l'autonomie et de l'organisation à différents niveaux et également celui des valeurs sociales et des règles.
- La fonction d'encadrement consiste à définir le programme éducatif et le cadre dans lequel il sera appliqué. L'élaboration des règles de vie et la garantie de leur respect, la construction et l'application d'objectifs éducatifs individualisés ainsi que la prévention dans divers domaines font partie intégrante de cette fonction.
- La fonction de collaboration assure une bonne communication avec l'équipe, la famille et le réseau professionnel et social, pour mieux cerner les besoins de l'utilisateur dans les différents registres.
- La fonction d'administration et de gestion s'occupe de la rédaction des rapports, des prises de notes et de la tenue des comptes individuels et collectifs. Elle gère aussi l'aménagement et l'entretien du cadre de vie.
- La fonction d'évaluation consiste à rédiger les rapports concernant l'évolution de l'utilisateur comparativement aux objectifs fixés au préalable.

⁵⁵ Brichaux, J. L'éducateur spécialisé en question(s). Ed. Eres, 2001, p57-59

⁵⁶ Boulé, C. Educateurs spécialisés et formation. Mémoire de fin d'étude, 1995, p52

- La fonction d'animation consiste à gérer les activités (sportives, culturelles, etc.) ainsi que les réunions, que ce soit avec les usagers ou avec ses collègues et autres partenaires (colloques, réunions pluridisciplinaires.)
- La fonction de recherche, de formation et de perfectionnement est nécessaire à l'éducateur afin qu'il se questionne continuellement sur le sens de son action et qu'il développe de nouvelles aptitudes.

4.2.4 Les compétences de l'éducateur

A l'image de l'ampleur des domaines où l'éducateur social peut intervenir, il aura besoin d'une multitude de compétences pour la réalisation de ses objectifs de travail. Mais tout d'abord, qu'est-ce qu'une compétence ?

Selon J. Brichaux⁵⁷:

"La compétence se nourrit des savoirs et savoir-faire, mais va bien au-delà. (...). Dans cette optique, la compétence d'un éducateur ne se mesurerait pas à l'épaisseur de son curriculum scolaire, pas plus qu'à la multiplication effrénée des formations en cours d'emploi, mais à sa capacité de mobiliser les savoirs, le moment venu, dans un contexte de travail particulier."

Selon G. Le Boterf⁵⁸, il faut prendre en compte la compétence réelle et la compétence requise.

"La compétence requise est à la partition musicale ce que la compétence réelle est à son interprétation. La partition comporte des règles, des rythmes, des mesures, une clé, des thèmes, une forme, des mouvements (...). Elle est de l'ordre du prescrit. L'interprétation respecte les règles mais ne se réduit pas à leur application mécanique. Le talent du musicien ou de l'orchestre intervient."

Le référentiel de compétences pour la formation en travail social sur lequel se base la HES-SO (voir annexe) est donc la partition de l'éducateur, tandis que la manière dont il les combinera face aux situations qu'il va rencontrer en est l'interprétation. Chaque individu aura donc la sienne et l'adaptera avec sa sensibilité et son vécu. La compétence n'est donc pas figée, elle doit être mise en situation grâce à l'utilisation d'un ensemble de savoirs.

G. Le Boterf parle également de la notion de réflexivité et de transfert. *"C'est à partir d'une réflexion sur ses pratiques réelles que le professionnel, grâce à un travail d'abstraction et de conceptualisation, pourra réinvestir son expérience sur des pratiques ou des situations professionnelles diverses."* Aucune situation n'est totalement identique, il faut s'y adapter, ainsi qu'au contexte et aux difficultés. Elles sont toutes aussi différentes qu'il y a de personnes sur terre. L'éducateur se transforme en inventeur de méthodes spécifiques, ajustées à la personne qu'il accompagne. Aussi bien que de manière générale, le travail social doit s'adapter à la réalité en mouvement de la société d'aujourd'hui et à l'évolution rapide des dernières décennies.

A titre informatif, on peut distinguer aujourd'hui deux courants : le premier fait référence à la compétence, qui se base principalement sur les connaissances acquises par la pratique et le deuxième, fait référence à la qualification, qui elle s'appuie sur un savoir plus théorique.

⁵⁷ Brichaux, J. L'éducateur spécialisé en question(s). Ed. Eres, 2001, p23

⁵⁸ Le Boterf G. *Construire les compétences individuelles et collectives*. Ed. D'organisation, 2000, p. 76-77

4.2.5 Déontologie et éthique du travail social

Pour faire le lien entre le chapitre ci-dessus et celui-ci, voici la définition internationale du travail social sur laquelle l'AIETS (Association internationale des écoles de travail social) et la FITS (Fédération internationale des travailleurs sociaux) se sont entendues en juillet 2001⁵⁹:

"Le travail social comme profession s'emploie à promouvoir le changement social et la solution de problèmes dans les relations humaines de même qu'il aide les personnes à se donner du pouvoir et à se libérer en vue d'un plus grand bien-être. S'appuyant sur des théories du comportement humain et des systèmes sociaux, il intervient dans le champ des interactions entre les personnes et leur environnement. Les droits de la personne et la justice sociale sont des principes fondamentaux de l'action en travail social."

Afin de s'approcher au maximum de cette définition, il existe un code de déontologie du travail social. Cet outil désigne un ensemble de règles régissant la pratique professionnelle des différentes branches du travail social. (voir annexe 3)

Si l'on compare le code de déontologie du travailleur social suisse à la déclaration d'éthique du travailleur social indien de 2002 (voir annexe 4), on s'aperçoit que les différences se trouvent principalement dans la forme plus que dans le fond.

Lorsque l'on parle de déontologie et d'éthique, le lien est souvent fait avec la morale. Les trois sont très proches. D'ailleurs, en anglais, "ethics" convient aussi bien à la traduction des uns ou des autres. Mais selon Brigitte Bouquet⁶⁰, on peut les distinguer ainsi :

" - La morale est l'ensemble de jugements relatifs au bien et au mal, destinés à diriger la conduite des hommes. Le propre d'une finalité morale étant d'être bonne.

- L'éthique est le questionnement permanent sur la pratique. Elle s'éprouve dans l'acte.

- La déontologie englobe les devoirs des professionnels qui inscrivent la personne dans un collectif de références, de règles, de normes. "

Je décrirais l'éthique et la déontologie professionnelle du travailleur social comme étant la responsabilité d'agir au mieux pour le bien-être de la personne. Le travailleur social a, à certains moments, une position de pouvoir par rapport aux usagers dont il s'occupe. Il doit donc utiliser cette position avec précaution afin de toujours agir pour servir les intérêts de l'utilisateur et non pas les siens. Je préciserai également que la déontologie représente des valeurs morales sur lesquelles des professionnels se sont mis d'accord à un moment donné. Ce n'est donc pas l'avis de tous les professionnels et cela nécessite des réajustements au fil du temps.

4.2.6 La relation d'aide

Carl Rogers⁶¹, ayant théorisé la relation d'aide, la définit comme "des relations dans lesquelles l'un au moins des deux protagonistes cherchent à favoriser chez l'autre la croissance, le développement, la maturité, un meilleur fonctionnement et une meilleure capacité d'affronter la vie. L'autre, dans ce cas, peut être soit un individu, soit un groupe." Cette approche provient de la psychologie humaniste dont Rogers est l'un des pères

⁵⁹ http://www.cpihts.com/2003_07_24/normas_qual_ts.htm

⁶⁰ Bouquet, B. *Etique et travail social*. Ed. Dunod, 2012, p18

⁶¹ Rogers, C. *Le développement de la personne*, Ed. Dunod, 2005, p29

fondateurs. Il se base sur l'hypothèse que l'être humain est fondamentalement bon. Cette psychologie est centrée sur la personne et guidée par la non-directivité. Pour cette notion, aucune pression n'est faite sur l'utilisateur ni pour le diriger, ni pour se substituer à lui dans ses perceptions, ses évaluations ou ses choix. Pour cela, il décrit trois conditions de base nécessaires à la relation d'aide : la congruence, la considération positive inconditionnelle et l'empathie. La première pourrait s'appeler également authenticité et met en avant l'adéquation entre ce qui est ressenti à l'intérieur de soi-même et ce qui est communiqué aux autres. La deuxième correspond à accepter l'autre tel qu'il est sans condition ni gratification personnelle. Et la troisième consiste à réussir à se mettre dans la situation de l'autre sans pour autant s'identifier à lui. On ajoutera la confiance dans les capacités de l'autre, l'autonomie, la responsabilité, l'auto-direction et l'auto-développement.

La relation d'aide est un outil fondamental pour le travailleur social, qui a pour mission de s'occuper en général de populations connaissant diverses problématiques. La confiance s'installe au travers de cette relation. C'est une fois qu'elle est établie que l'utilisateur peut s'y appuyer pour développer ses ressources. Et c'est grâce à elle que le travailleur social peut soutenir l'aidé.

Selon Forget J.⁶², la relation d'aide est un lien entre une personne en difficulté (l'aidé) et une autre personne (l'aidant), qui peut satisfaire à certains besoins fondamentaux de la première. La relation d'aide se distingue en trois catégories de réseaux:

- Le réseau informel, c'est-à-dire la famille, les amis et voisins qui rendent des services ponctuels et établissent une relation personnelle avec la personne en situation de besoin.
- Le réseau semi-formel, par exemple des bénévoles ou groupes d'entraide, la soupe populaire, les associations etc.
- Le réseau formel, qui est constitué de professionnel de l'action sociale (CMS, structures d'accueil, etc.)

Je parlerai ici, de la relation d'aide entre un adolescent et une personne de « référence », parent ou éducateur. De nombreux auteurs s'accordent sur l'importance de la relation entre l'éducateur et les usagers avec qui il travaille. Plus la relation est de qualité, plus il sera apte à faire évoluer son client. M. Capul et M. Lemay⁶³, définissent sept conditions pour construire une relation d'aide positive avec l'autre:

- L'écoute
L'adolescent a besoin d'une écoute attentive qui offre une disponibilité pour ce qui est dit et fait, afin qu'il se sente valorisé et pris en compte sans jugement. Elle permet également à l'éducateur de décoder le langage ou les actes de l'adolescent qui laissent parfois dévoiler "un discours latent". L'écoute est parfois assimilée à l'empathie. La première serait plus intellectuelle tandis que l'autre serait plus émotive.
- L'acceptation de la personne dans ses richesses et ses limites
Ce qui veut dire le respect de l'autre et la forte croyance qu'il y a, au fond de tout un chacun, une *"valeur intrinsèque, quelle que soit l'inadéquation de certains de ses comportements"*.
- L'effort pour mettre en jeu des attitudes anticipatrices
C'est croire en l'évolution possible de l'utilisateur. Ce dernier est trop souvent enfermé avec des rapports ou des diagnostics qui ne lui laissent aucune issue. Il faut oser

⁶² Forget, J. *La relation d'aide, aider les adolescents et adolescentes en difficulté*. Ed. Logiques, 1990, p13

⁶³ Capul, M. et Lemay, M. *De l'éducation spécialisée*. Ed. Eres, 1996, p117

parfois un brin de folie pour démontrer *"la puissance de la fonction réparatrice ou destructrice de l'image reflétée de l'autre."*

- **Le contenant**
L'éducateur peut jouer ce rôle momentané, en réceptionnant, désintoxiquant et en transformant de manière assimilable pour le jeune, des émotions ou des situations trop douloureuses. Ils *"parviennent à se réorganiser dans la mesure où ils rencontrent un adulte qui, suffisamment sécurisé, empathique mais pourtant distancié de leur drame, peut nommer ce qui est vécu, donne sens à l'inintelligible, et structure ainsi un univers devenu cataclysmique."*
- **L'affirmation de la loi**
L'éducateur répond à chacun des actes de l'adolescent, qu'ils soient bons ou mauvais, tantôt pour renforcer un comportement adéquat, tantôt pour indiquer une transgression de règle ou de code social. L'adolescent a besoin de frustrations pour établir une distance entre la pulsion et l'objet désiré et ainsi accepter sa condition d'humain, limité, voire réprimé dans ses désirs.
- **Le double regard**
Le regard porté par l'éducateur sur lui-même est tout autant important que celui qu'il porte sur l'adolescent. Il arrive très souvent que les paroles ou les actes des adolescents viennent toucher l'enfant en nous. L'éducateur devrait réussir à s'interroger sur ses attitudes, sa sécurité intérieure, sa sensibilité avec les adolescents et au sein de l'équipe.
- **La perspective systémique⁶⁴**
"Une relation qui paraît à première vue duelle (un éducateur / un enfant) mobilise en réalité une multitude de processus relationnels, tant dans la réalité que dans la vie imaginaire de chaque interlocuteur." L'éducateur est obligé de prendre en compte le réseau de ses usagers. Ceux-ci en ont besoin pour s'épanouir et consolider leurs nouveaux acquis à travers le soutien d'un réseau plus large.

De plus, dans cette relation d'aide on peut également différencier différents types de soutien selon la population avec laquelle on travaille. Je me suis basée sur deux travaux de Bachelor⁶⁵ et un rapport scientifique⁶⁶ pour établir les types de soutien nécessaires à la population adolescente. Ce sont les suivants :

- **Le soutien émotionnel ou psychosocial**, qui offre à la personne dans le besoin un espace où elle pourra s'exprimer sur ses sentiments, se sentir écoutée et en sécurité. Ceci lui permettra de regagner petit à petit la confiance en elle nécessaire pour faire face à une situation difficile.
- **Le soutien d'estime** est là pour renforcer la personne dans ses compétences et augmenter son pouvoir d'action sur sa propre vie (concept "d'empowerment"). On accompagne la personne pour l'aider à retrouver des repères et des ressources pour réaliser ses projets de vie. On fait avec la personne, à son rythme et selon ses besoins, par opposition à faire à la place ou faire faire.

⁶⁴ Marc, E. *L'école de Palo Alto, Un nouveau regard sur les relations humaines*. Ed. Retz, 2004, p22-23

⁶⁵ Pralong, S. *TED, soutenir les enfants et la famille*, 2012 / Dini, S. *Des parents face à l'autisme de leur jeune enfant*. 2012.

⁶⁶ http://www.recss.ch/documents/PIERART_rapport_scientifique_003.pdf

- Le soutien informatif ou éducatif permet l'accès à des connaissances. Par exemple pour les "child labour", connaître leur droit en tant qu'enfant, pour les jeunes en général, avoir accès à l'éducation sexuelle et la prévention des MST (maladies sexuellement transmissibles). Ou encore simplement les informer sur les différentes possibilités qu'ils ont en tant que citoyens, ou les accompagner dans certaines démarches administratives.
- Le soutien matériel et financier qui correspond à des structures d'accueil, des apports matériels tels que vêtements, nourriture et toit, des services d'aide. Par exemple pour les enfants des rues, ça pourrait être leur permettre d'économiser de l'argent en leur offrant un lieu sûr pour le stocker.

Chaque population aura besoin de soutiens adaptés à sa problématique. Ils peuvent être différents pour une personne en situation de handicap ou une personne dépendante, un adulte ou un enfant, etc.

Yves Stevens⁶⁷ explique que dans certaines relations entre un adolescent et un professionnel, on a l'impression que le premier cherche à tout prix à rendre le second impuissant ou à le déstabiliser. La détresse que les adolescents vivent peut réveiller la détresse que le professionnel a vécue, ou qui est encore présente.

" L'adolescent en difficulté peut nous faire vivre des émotions très fortes dans le lien que nous nouons avec lui: " Nous allons le sauver ! ", ou à l'inverse " Il est incurable ! ", ou plus modestement : " On n'y arrivera jamais! " Ces émotions renvoient à une position de toute puissance, qui guette bien sûr chaque professionnel de la relation d'aide." Cette position "haute", l'éducateur doit être capable de la transférer à l'adolescent pour que celui-ci se sente en mesure de prendre ses responsabilités dans sa vie maintenant, sans rester victime de ce qui s'est préalablement passé dans sa vie.

La relation d'aide doit garder une certaine stabilité. L'adolescent doit sentir que malgré ses tentatives de détruire cette relation ou au contraire à vouloir fusionner avec " son référent ", il peut compter sur la constance de l'éducateur, sans redouter de grands changements. Il a ainsi un point de repère qui ne fluctue pas au gré de son humeur, ce qui lui confère la confiance et les limites claires dont il a besoin pour se construire. Afin de trouver cette position de stabilité, le professionnel doit lui-même se sentir bien dans son rôle et garder son authenticité sans tricher. Il doit avoir conscience que ses points forts et ses points faibles seront mis à l'épreuve par les usagers afin de tester sa stabilité. La connaissance et l'acceptation de soi sont primordiales pour être capable de répondre tant aux provocations qu'aux défis liés à la prise en charge.

Notons qu'il existe également une relation d'aide dite "contrainte". Selon Hardy, dans son livre "S'il te plaît ne m'aide pas", une telle relation *"se définit comme une situation infligée faisant entrave à une totale liberté d'action. La personne a le choix de s'y soumettre ou de s'y soustraire"*⁶⁸. Le lien entre l'aidant et l'aidé se complique puisqu'il ne peut y avoir de réel changement si l'aidé n'a pas la volonté d'entamer un tel processus. Aucune des institutions dans lesquelles travaillent les personnes interrogées pour ce travail ne pratique l'aide contrainte.

Finalement, dans la relation d'aide, l'éducateur est un peu tel un cuisinier. Il utilise, pour la construction de celle-ci, les ingrédients qu'il a à disposition de manière subtile, il laisse mijoter les réflexions et questionnements le temps nécessaire puis fait les ajustements qui s'imposent en cours d'élaboration. Il dose son implication; tantôt la relation est active, tantôt

⁶⁷ Stevens, Y. *Au secours on veut m'aider !* Ed. Fabert, 2006, p.53-54

⁶⁸ Hardy, G. *S'il te plaît ne m'aide pas! L'aide sous injonction administrative ou judiciaire.* Ed. Eres, 2001, p17

passive pour permettre à l'usager d'avancer par lui-même et de se créer ses propres repères.

4.3 L'adolescence

Afin de bien comprendre la relation d'aide qui s'établit entre les travailleurs sociaux et les adolescents je décris ci-dessous les différentes caractéristiques physiques, psychologiques et sociales de cette période de métamorphose entre l'enfance et l'âge adulte.

Du point de vue étymologique, adolescence signifie croître. C'est un processus de grands changements qui fait passer de l'état d'enfant à celui d'adulte. Les changements s'opèrent sur le plan physique, psychologique et social.

"Comment se sentir en sécurité alors que les transformations du corps et de l'esprit, les relations avec les autres et la découverte du monde vous mettent quotidiennement dans un état de fragilité ?"⁶⁹

4.3.1 Les changements physiques⁷⁰

La puberté désigne l'évolution physique du corps d'enfant à celui d'adulte. Elle débute pour les filles entre 11 et 13 ans et chez les garçons entre 12 et 14 ans. Elle se caractérise par l'apparition des poils pubiens et des aisselles pour les deux sexes, ainsi que par une augmentation de la sécrétion d'hormones (œstrogènes, puis progestérone chez les filles et testostérone chez les garçons). Ensuite, chez les filles, la poussée des seins et l'apparition des premières règles et chez les garçons l'agrandissement du sexe, la première "pollution" et l'apparition de la pilosité faciale, continuent le développement vers le stade adulte. Tout ceci est accompagné par une croissance d'environ 8-9 cm par an et d'une grande prise de poids de l'ordre d'environ 20 à 30 kg selon le sexe. D'après la médecine, l'adolescence débute par l'apparition de l'os sésamoïde du pouce, à 11 ans chez la fille et à 13 ans chez le garçon, et se termine à 25 ans pour les deux sexes par l'ossification du dernier os, la clavicule.

Selon Françoise Dolto⁷¹, le développement du corps à l'adolescence, surtout chez les garçons n'est pas uniforme. C'est-à-dire que tous les membres ne grandissent pas simultanément. Soit les membres grandissent plus vite que le tronc qui paraît minuscule, soit, à l'inverse, le tronc et la tête poussent rapidement et les membres ne semblent pas appartenir au même jeune homme. Chez les filles, cette disgrâce est moins marquée, mais on peut observer des comportements de gêne à cause de la poitrine naissante ou encore des boutons d'acné. Elles sont plus préoccupées par leur taille et leur poids. Elles se trouvent trop petites, trop grandes, trop maigres ou trop enveloppées. Tous ces changements physiques fragilisent la confiance en eux des adolescents.

4.3.2 Les changements psychologiques

Selon Pierre Bourdieu⁷², l'adolescence est «*un statut temporaire, "mi- enfant, mi- adulte", "ni enfant, ni adulte"* ». C'est également la période durant laquelle l'enfant affine sa personnalité, commence à faire des choix personnels et professionnels pour son avenir. Ce ne sont plus ses parents qui décident les choses importantes de sa vie. Petit à petit l'adolescent choisit,

⁶⁹ Braconnier, A. Golse, B. *Nos bébés, nos ados*. Ed. Odile Jacob, 2008, p52

⁷⁰ Loc. cit. : <http://www.orsini.net/pediatrie/puberte.htm>;
<http://www.larousse.fr/encyclopedie/medical/adolescence./10982>; <http://www.anatomie-humaine.com/Clavicule.html>

⁷¹ Dolto, F. *La cause des adolescents : Respecter leur liberté et leurs différences*. Editions Robert Laffont, 1988.

⁷² Bourdieu, P. *Questions de sociologie*. Les éditions de minuit, 1984/2002.

décide pour son avenir et pour son indépendance. C'est également le temps des grandes remises en questions.

Selon Alain Braconnier et Bernard Golse⁷³, l'adolescence est très similaire à la petite enfance (de 0 à 3 ans).

« Le travail de l'adolescence consiste à revivre et à revisiter les pulsions qui ont construit le bébé, tout en les dirigeant vers de nouveaux "objets" plus adéquats aux désirs et aux besoins de cet âge »⁷⁴.

Deux pulsions sont particulièrement revisitées à cet âge là. Tout d'abord le stade oral: les adolescents redécouvrent tout ce qui passe par leur bouche. Ils se remettent à crier contre leur parents parce qu'ils ne savent pas expliquer le mal-être qu'ils vivent comme lorsqu'ils étaient bébés et qu'ils avaient un besoin qu'ils n'arrivaient pas à communiquer. C'est également à cet âge que certaines jeunes filles expérimentent la nourriture et les régimes, tombant parfois dans l'anorexie ou la boulimie.

Deuxièmement, la pulsion sexuelle tient une place très importante mais très différente de celle vécue par le bébé. L'adolescent expérimente sa sexualité, tout d'abord par la masturbation. Il découvre le plaisir physique et apprend à connaître son corps qui est en plein changement. Par la suite, il s'intéressera à l'acte sexuel avec un ou une partenaire. La curiosité sexuelle du bébé est plus facile à gérer pour les parents que celle de leurs adolescents. Cette pulsion est accompagnée par le retour du complexe d'Œdipe que Freud a décrit. Cette fois-ci, il ne se traduit pas par l'envie de tuer son parent du même sexe et se rapprocher du parent du sexe opposé, mais c'est à ce moment qu'il commence à s'intéresser aux pairs de l'autre sexe. Les garçons s'intéressent aux filles et les filles aux garçons, en tant qu'objet d'attachement amoureux et de désir sexuel.

Selon la théorie de l'attachement de John Bowlby⁷⁵ :

" Le comportement d'attachement consiste en n'importe quel type de comportement permettant à un individu de se rapprocher ou de rester à proximité d'un tiers clairement identifié, considéré comme mieux à même de faire face au monde extérieur. Il est particulièrement manifeste chaque fois que la personne est effrayée, fatiguée, ou malade, et il s'apaise avec le réconfort et l'attention d'autrui. "

Durant l'adolescence, les figures d'attachement et les modes d'expression de l'attachement changent. C'est-à-dire que l'enfant qui a généralement comme figure d'attachement ses parents et plus particulièrement sa mère se choisit, durant l'adolescence, d'autres personnes qui auront la même fonction, tel qu'un professeur, un entraîneur, ou des amis par exemple. L'adolescent reste tout de même lié à ses parents mais leur relation et leur influence changent. L'attachement est un puissant facteur de protection contre la maladie mentale (dépression, détresse psychologique, etc.) et contre l'engagement dans des comportements sociaux déviants. Je parlerai plus amplement de ces derniers au chapitre 4.3.4.

La relation parent-enfant devient beaucoup plus compliquée à l'adolescence. Les parents restent, à l'adolescence, la principale sécurité, mais l'enfant désire se détacher de ceux-ci afin de découvrir sa nouvelle vie d'adulte. Avant de vivre cette séparation les adolescents ressentent le besoin de tester l'amour parental pour qu'ils puissent s'en aller sans craindre de perdre définitivement leurs parents. C'est souvent un passage assez éprouvant pour les parents car le jeune cherche les limites.

⁷³ Braconnier, A. Golse, B. *Nos bébés, nos ados*. Ed. Odile Jacob, 2008.

⁷⁴ Braconnier, A. Golse, B. *Nos bébés, nos ados*. Ed. Odile Jacob, 2008. p.27

⁷⁵ Bowlby, J. *Le lien, la psychanalyse et l'art d'être parent*. Ed. Albin Michel, 2011. p.47

C'est durant la petite enfance que les schémas d'attachement se construisent et c'est avec eux que la sécurité interne et la confiance en soi se construisent elles aussi. L'adulte recherche souvent les mêmes schémas d'attachement auprès de sa ou son partenaire que ceux vécus dans la petite enfance. Comme avec ses parents, l'adolescent teste les éducateurs afin de s'assurer qu'ils sont fiables, qu'ils peuvent s'y attacher et leur faire confiance. Il est donc capital pour le travailleur social de détecter ces "attaques" et d'être constant, patient et calme.

A l'adolescence, l'imitation est très utilisée. Le jeune n'imité plus ses parents comme durant l'enfance mais il imite beaucoup ses pairs ou des personnes qu'il considère comme des idéaux. Le souci des parents est qu'ils soupçonnent leur enfant de devenir influençable. Mais les adolescents doivent passer par cette phase où ils expérimentent des modèles différents de ceux enseignés par leurs parents afin de pouvoir construire leurs propres modèles et leurs propres systèmes de valeurs pour leur vie d'adulte.

La fragilité de l'adolescent:

" Pour bien comprendre ce qu'est le dénuement, la faiblesse de l'adolescent, empruntons l'image des homards et des langoustes qui perdent leur coquille : ils se cachent sous les rochers à ce moment-là, le temps de sécréter leur nouvelle coquille pour acquérir des défenses. Mais si, pendant qu'ils sont vulnérables, ils reçoivent des coups, ils sont blessés pour toujours, leur carapace recouvrira les cicatrices et ne les effacera pas. "

Cette citation de Françoise Dolto⁷⁶ illustre bien la vulnérabilité de l'adolescent. Et cela met en exergue l'importance d'un entourage fiable et dévoué à sa cause. Cela ne veut pas dire que l'adulte à ses côtés doit céder à toutes les demandes, mais l'importance de la présence et de l'amour des parents à cet âge-là est indéniable. L'adolescent lance des signaux contradictoires, il veut acquérir son indépendance, prendre ses propres décisions mais il n'est pas encore apte à en assumer toutes les conséquences, c'est pourquoi il a besoin de sentir que ses parents sont là, tout en faisant semblant d'y être indifférent.

L'adolescent vit également de grands changements internes. Sa pensée s'oriente sur des thèmes plus profonds que durant l'enfance. L'enfant s'intéresse beaucoup au fonctionnement des choses matérielles ou concrètes. L'adolescent lui se pose des questions existentielles sur la vie, la mort, l'amour et il se met à "refaire le monde" comme il voudrait qu'il soit. Pour passer le cap difficile de l'adolescence il se met à rêver de sa vie d'adulte.

4.3.3 Les changements sociaux

*" Nos jeunes aiment le luxe, ont de mauvaises manières, se moquent de l'autorité et n'ont aucun respect pour l'âge. A notre époque, les enfants sont des tyrans. "*⁷⁷

On pourrait croire que cette citation est d'actualité puisque qu'il n'est pas rare d'entendre des remarques similaires de nos jours, mais ceci a été dit par Socrate (Philosophe grec (470 à 399 av. J.-C.)). C'est bien la preuve que depuis des millénaires, on parle de la jeunesse qui se dégrade, alors qu'elle remet simplement en cause les enseignements des adultes. Aujourd'hui, les jeunes ne sont pas pires ou meilleurs qu'hier, ils ne veulent plus obéir sans discuter, ils veulent changer leur statut, grandir et devenir indépendants. Et tout ceci passe par un conflit, qui, s'il se passe bien, est sain et indispensable au passage de l'enfance à l'âge adulte.

⁷⁶ Dolto, F. *La cause des adolescents*. Ed. Robert Laffont, 1988, p16

⁷⁷ <http://www.dicocitations.com/auteur/4159/Socrate.php>

La société actuelle est en constant changement, elle évolue très rapidement. En un siècle, les rôles de chacun se sont modifiés. Les femmes se sont émancipées, mettant plus en avant leur carrière; les hommes peinent à se faire une nouvelle place, leur rôle n'est plus uniquement de subvenir aux besoins de la famille; les enfants et adolescents doivent grandir très vite afin de devenir indépendants rapidement. Comme le disent Braconnier A. et Golse B.⁷⁸, « à multiplier l'accélération des transformations, on favorise les instabilités. »

Les adultes se trouvent fréquemment dépassés par les adolescents au niveau de la technologie et ce sont eux qui doivent prendre exemple. Selon Braconnier A. et Golse B. « un mouvement d'identification à rebours »⁷⁹ s'opère chez les adultes qui cherchent à ressembler aux adolescents. Cela engendre de grandes inquiétudes chez les jeunes : pourquoi est-il si difficile d'être un adulte ? Les jeunes ont peur de ne pas être à la hauteur et cela crée des angoisses et un passage à l'âge adulte d'autant plus difficile. Françoise Dolto⁸⁰ est du même avis. Elle soutient la théorie selon laquelle on cherche à ce que les enfants deviennent autonomes de plus en plus vite tandis qu'on retarde le droit de devenir des adultes aux adolescents. Ainsi,

*" Si les adolescents étaient encouragés par la société à s'exprimer, cela les soutiendrait dans leur évolution difficile. "*⁸¹

4.3.4 Adolescence, déviance et délinquance

L'adolescent a d'abord grandi dans la micro société de la famille dont il a hérité les comportements. Ensuite il a appris à se socialiser à l'école avec ses pairs puis finalement dans la société où il vit. Il crée ses repères et apprend de son environnement.

La plupart des jeunes adoptent des comportements déviants à l'adolescence, définis par des actes sortant de la norme sociale. Il n'est pas rare de voir des jeunes avec des coupes de cheveux ou un habillement excentrique. On dit de l'un ou l'autre qu'"il se cherche", sous-entendu, qu'il cherche à établir sa personnalité. D'autres abusent plus ou moins régulièrement de tabacs ou d'alcool, ce qui ne les rend pas forcément délinquants. Il n'existe aucune loi fédérale en Suisse interdisant la vente de tabac aux mineurs, mais onze cantons ont fixé la limite d'âge à 16 ans⁸². C'est également à cet âge-là qu'ils ont le droit de consommer de la bière, du vin et du cidre. On parle de délinquance lorsque la norme sociale se réfère à la loi, par exemple, lorsqu'un adolescent consomme de la drogue douce ou dure ou qu'il commet des délits tels que le vol, le racket, l'effraction, etc., faisant ici appel au droit pénal.

Dans un article paru sur le site de l'association canadienne pour la santé mentale, Marc Le Blanc définit la délinquance en trois axes⁸³ :

- "La délinquance d'occasion", qui concerne plus de 80 % des adolescents. Les délits mineurs durant un court laps de temps, sont la manière qu'a le jeune de tester les limites des normes sociétales. On pourrait aussi définir cet axe comme étant de la déviance.

- "La délinquance de transition", qui concerne environ 10 % des adolescents. Les délits sont plus ou moins graves et limités dans le temps, ils seraient liés à des difficultés rencontrées dans l'environnement familial ou scolaire

⁷⁸ Braconnier, A. Golse, B. *Nos bébés, nos ados*. Ed. Odile Jacob, 2008.

⁷⁹ Braconnier, A. Golse, B. *Nos bébés, nos ados*. Ed. Odile Jacob, 2008. p38

⁸⁰ Dolto, F. *La cause des adolescents*. Ed. Robert Laffont, 1988,

⁸¹ Dolto, F. *La cause des adolescents*. Ed. Robert Laffont, 1988, p109

⁸² <http://www.bag.admin.ch/themen/drogen/00041/03814/03817/index.html?lang=fr>

⁸³ <http://www.acsm-ca.qc.ca/virage/enfance-jeunesse-famille/la-delinquance.html>

- "La délinquance chronique" qui touche moins de 1 % des adolescents. Les délits légers ou graves deviennent récurrents et font partie du quotidien.

Ces comportements à l'adolescence sont des phénomènes complexes. Comme expliqué plus haut (4.3.2), les figures d'attachement changent à cette période de la vie. Afin de se différencier de ses parents, l'adolescent choisit parfois les comportements déviants comme affirmation du moi, ou trouve chez des pairs qui peuvent être déviants ou délinquants une autre figure d'attachement, l'entraînant lui aussi dans un comportement déviant. Mais ce dernier est souvent une réponse à une souffrance que le jeune a subie et qu'il ne peut exprimer ou régler différemment.

Selon Daniel Derivois, l'adolescent délinquant est en premier lieu victime et c'est cette dualité qui rend la prise en charge complexe. Valider la position de victime tout en réprimant le côté déviant. Dans son livre "Les adolescents victimes/délinquants" il explique la complexité de ce syndrome.

"Quand on observe ces adolescents avec un regard pluri-focal, transversal et distancié sur leurs symptômes, leurs différents milieux de vie fréquentés, leurs familles et la société dans laquelle ils évoluent ou ont évolué, on voit apparaître plusieurs dimensions, plusieurs réalités pouvant contribuer progressivement à la construction du syndrome."⁸⁴

Derivois décrit les dimensions suivantes :

- "Une réalité biologique." Les changements physiologiques et psychiques sont si grands à l'adolescence, qu'ils peuvent être vécus comme un traumatisme. D'autant plus si le jeune a par le passé subi des violences qu'il pourrait transformer en brutalités qu'il infligera.
- "Une réalité familiale et conjugale." Lorsque l'environnement familial est violent, il n'est pas rare que cela se répercute sur l'adolescent, soit par l'identification à sa famille (il répète les comportements violents si souvent observés), soit pour exprimer sa révolte (il manifeste son sentiment d'injustice par la déviance ou la délinquance).
- "Une réalité transgénérationnelle." L'adolescent est dans ce cas porteur d'un fardeau qu'il a hérité de ses parents. Le traumatisme subi par un parent peut être transmis à un enfant qui le fera subir à son tour à un autre objet. Par exemple, on a souvent l'image de l'enfant battu qui lui-même battra ses propres enfants à l'âge adulte.
- "Une réalité sociale et urbaine." Les adolescents vivant dans la précarité ou dans des zones urbaines sensibles ont plus de risques de déviance. Afin de sortir de la misère ils sont prêts à entrer dans la délinquance.
- "Une réalité matérielle." Derivois parle ici des différentes substances psychoactives ou des armes disponibles dans l'environnement de l'adolescent. Plus elles sont proches plus il sera tenté de s'en servir.
- "Une réalité (inter)-culturelle." Ceci évoque les difficultés des adolescents migrants dont les différences culturelles peuvent amener à de l'incompréhension et se manifester par des violences.

⁸⁴ Derivois, D. *Les adolescents victimes/délinquants*. Ed. De Boeck, 2010, p37

- "Une réalité politique et juridique". L'utilisation de la politique ou du système judiciaire (par exemple plus ou moins préventif ou répressif), peut engendrer différents comportements chez les adolescents déviants.
- "Une réalité médiatique". Les médias ont tendance à stigmatiser les adolescents. Ils induisent un sentiment de peur qui renforce l'insécurité. Les jeunes en colère n'ont d'autres moyens pour s'exprimer, que la violence.
- "Une réalité institutionnelle". Les institutions qui répondent à une problématique ont tendance à fonctionner "sur le modèle de la pathologie qu'elle entend traiter". C'est-à-dire que paradoxalement, elles ont tendance à induire les schémas qu'elles tentent de supprimer.
- "Une réalité psychique". On ne peut tirer des conclusions générales dans les comportements humains. Autant un adolescent sortant d'un milieu traumatisant peut échapper à la délinquance, autant un autre adolescent issu d'un milieu apparemment sain peut basculer dans celle-ci.

A Mumbai, les adolescents de la rue, les "child-labour" ou les jeunes des bidonvilles sont également confrontés aux nombreuses réalités citées ci-dessus. La violence des changements ne les touche pas seulement dans leur for intérieur. Au sein de leur famille, la violence conjugale est souvent omniprésente et les réalités transgénérationnelles peuvent avoir la même incidence qu'en Occident.

Les "slums", les quartiers "chauds" sont des zones sensibles où il est facile de se faire un peu d'argent, en vendant toutes sortes de produits illicites ou frelatés, en vendant son corps, ou en volant. Et c'est ici que se rejoignent la réalité matérielle, avec la possibilité de consommer toutes sortes de produits ou de se procurer des armes.

La problématique de la migration rurale vers Mumbai engendre une grande mixité culturelle, au sein de ce même pays (28 Etats). Les heurts entre les différentes communautés ne sont pas rares. Malgré une tolérance omniprésente, dans l'histoire de l'Inde les conflits inter-religieux sont abondants.

La réalité politique et juridique, comme déjà expliqué plus haut crée de nombreuses injustices, bien que cela commence à s'améliorer. De plus en plus de soulèvements de la part du peuple et notamment des jeunes se font sentir. En décembre 2012, quantité de manifestants sont descendus dans les rues pour demander justice concernant l'affaire d'une jeune fille violée dans un bus par six agresseurs. Les revendications dénonçaient de manière générale, le manque de justice concernant les agressions sexuelles. Ce fait divers a été très médiatisé et dans ce cas, cela a permis de faire réagir les autorités indiennes. Mais comme en Occident, parfois la réalité médiatique a tendance à stigmatiser les jeunes et leurs problèmes, par exemple le suicide des jeunes, l'échec scolaire, le chômage etc.

Mais certains, bien que bercés dans un environnement traumatisé ou traumatisant, sont capable de "s'en sortir", tandis que d'autres élevés dans un environnement sécurisant et sain peuvent plonger. La confrontation à la réalité hors du cocon familial peut être brutale.

4.3.5 *Début et fin de l'adolescence*

Tant le début que la fin de l'adolescence sont difficiles à déterminer avec exactitude. Plus encore la fin que le début peut varier de plusieurs années selon l'environnement social, le développement cognitif et psychologique ou la confiance en soi acquise durant l'enfance.

*" Comme expérience sociale, l'adolescence ne doit pas être définie en termes de puberté et de maturation physique. Son commencement doit être recherché au moment où la société ne considère plus la personne comme un enfant mais attend d'elle qu'elle assume certaines responsabilités adultes. "*⁸⁵ Citation de l'"American Sociological Review".

Finalement, il n'y a pas de recette miracle pour que le passage de l'adolescence à l'âge adulte se déroule sans crise majeure. Les parents, professeurs, entraîneurs, éducateurs et autres adultes devraient montrer aux jeunes un mélange de patience, compréhension, une présence soutenue qui pousse à avancer sans bousculer, une confiance qui donne envie de grandir. Selon M. Fize, il existe sept besoins capitaux de l'adolescent⁸⁶: le besoin de confiance, de dialogue, de sécurité, d'autonomie, de responsabilité, d'affection et d'espoir. Si ceux-ci sont investis, le passage de l'adolescence à l'âge adulte se fait progressivement.

Comme le prétend Bourdieu, l'adolescence est «...une sorte de *no man's land social*, ils sont adultes pour certaines choses, ils sont enfants pour d'autres...».⁸⁷

⁸⁵ Galland, O. Sociologie de la jeunesse. Ed. Armand Colin 5^{ème} édition, 2011, p42

⁸⁶ Fize, M. Art. *Rendre confiance aux adolescents*. Cerveau et psycho N°16 juillet - août 2006

⁸⁷ Bourdieu, P. Question de sociologie. Les éditions de minuit, collection reprise, 1984/2002, p 145 à 147

5 Hypothèses de recherche

Pour rappel, voici la question de recherche « En Inde, à Mumbai, comment les travailleurs sociaux font-ils usage de la relation d'aide avec les adolescents dont ils ont la charge ? » Afin de tenter d'y répondre, j'ai émis les hypothèses suivantes:

H1 La relation d'aide est un outil utilisé par le travailleur social.

La relation d'aide est l'outil de base du travailleur social. Elle occupe une grande part du travail social. On peut imaginer que si elle n'est pas présente, les échanges constructifs entre le travailleur social et l'usager ne pourraient avoir lieu. J'estime que les conditions de réussite de cette relation sont liées aux professionnels et aux usagers. Je parle donc de co-construction par opposition à l'aide contrainte.

H1.1 La relation d'aide est établie sur la base de conditions spécifiques (confiance, respect, non-jugement, etc.)

H1.2 La relation d'aide est co-construite avec l'adolescent.

H2 Les travailleurs sociaux font des usages différents de la relation d'aide.

On peut penser qu'en fonction des différentes organisations, des profils des travailleurs sociaux (genre, âge, etc.) et les problématiques des adolescents en Inde, la relation d'aide est utilisée différemment. Les organisations n'ont pas toutes les mêmes buts. Les travailleurs sociaux selon leur genre ou leur âge peuvent avoir des réactions ou des visions différentes. Les problématiques des adolescents en Inde, les slums, la prostitution, le travail des enfants etc., laissent penser que cela aura une influence sur la relation d'aide.

H2.1 Les travailleurs sociaux utilisent la relation d'aide différemment selon leur profil et/ou l'organisation dans laquelle ils travaillent.

H2.2 Les travailleurs sociaux utilisent la relation d'aide différemment selon les problématiques des adolescents dont ils ont la charge.

H3 Les moyens à dispositions en Inde sont peu nombreux.

Pour ma troisième hypothèse, je me base sur le fait que l'Inde est un pays émergent. Lors de différents voyages, j'ai pu constater que les moyens dans les pays en développement manquent souvent. Notamment à cause des assurances sociales auxquelles beaucoup de gens ne peuvent cotiser. De plus, proportionnellement à la population, j'ai l'impression que les infrastructures et les professionnels formés sont minimales par rapport aux besoins. Les moyens sont une base importante. J'estime que plus ils sont nombreux, plus cela facilitera le travail avec les usagers et favorisera donc la relation d'aide.

H3.1 Les moyens théoriques (concepts et recherches) et pratiques (méthodologies et outils techniques) manquent.

H3.2 Les moyens financiers sont pauvres pour soutenir les projets.

H3.3 Les infrastructures (c'est-à-dire les institutions) pour accueillir les adolescents en difficultés sont insuffisantes.

H3.4 Les moyens humains sont lacunaires pour faire face à la demande d'aide.

6 La méthodologie

6.1 Recueil de données

Selon le cours TB1, il existe quatre outils différents pour les recueils de données : Le corpus documentaire, l'observation en situation, le questionnaire et l'entretien. J'ai opté pour ce dernier, car il est adapté lorsque l'on va à la découverte du monde de référence de l'enquête. Il existe trois sortes d'entretien :

- L'entretien libre ou non structuré, il s'approche du récit de vie. Le chercheur pose une question sur un thème spécifique et laisse le sujet s'exprimer.
- L'entretien directif est structuré comme un questionnaire oral. Le chercheur pose une suite de questions ouvertes et ordonnées.
- L'entretien semi-directif qui est un mélange des deux premiers. Il permet de structurer l'entretien pour rester au plus proche de la thématique. Bien que les questions soient établies avant l'entretien, le chercheur laisse l'interlocuteur s'exprimer et les questions ne viendront pas forcément dans le même ordre, selon les réponses données. La personne interviewée parle librement et l'enquêteur relance parfois afin d'approfondir certains sujets. Les questions peuvent être adaptées ou reformulées si elles sont mal comprises.

6.1.1 Choix du type de recueil de données

J'ai opté pour la récolte de données par entretien semi-directif. J'estime que c'est un outil adéquat, car il n'est ni trop directif ni trop vague, tout en donnant un cadre par les questions posées. Il offre à l'interlocuteur une certaine liberté de discours et de spontanéité pour d'éventuelles anecdotes ou pour faire ressortir certains points auxquels je n'aurais pas pensé. Par exemple, concernant les infrastructures, je n'ai pensé qu'en termes d'institution et les interlocuteurs les ont abordées en termes de bâtiments et d'emplacements de leurs organisations. Ceci mis à part, je préfère le contact direct avec l'interlocuteur pour mieux sentir sa personnalité, sa perception et son positionnement par rapport aux questions. Cela m'a permis de rencontrer de nouvelles personnes d'un milieu différent du mien.

La langue fut un défi supplémentaire dans le cadre de mon terrain d'enquête en Inde. En effet, ma grille d'entretien a été rédigée en anglais ainsi que mes entretiens. Malgré cela, je suis restée confiante, mon niveau d'anglais étant suffisant pour mener à bien ces interviews. De plus, j'ai eu deux mois de préparation avant de les effectuer. J'ai utilisé un magnétophone pour le recueil des données que j'ai retranscrites sur ordinateur ultérieurement.

Par la suite, j'ai dû compléter les données récoltées par entretiens, avec des questions ouvertes envoyées par mail qui m'ont permis de préciser certaines réponses. Afin de conserver la confidentialité et l'anonymat de mes interlocuteurs, j'ai numéroté les entretiens de 1 à 7 avant de les traiter.

6.2 Le terrain de recherche⁸⁸

Le terrain de recherche que j'ai choisi se situe en Inde, dans l'état du Maharashtra, à Mumbai (anciennement Bombay). La récolte de données a été réalisée au sein de bureaux du « College of Social Work » Nirmala Niketan. C'est la troisième école la plus réputée d'Inde en ce qui concerne le travail social. Elle a développé de nombreux projets, dont certains se sont transformés en organisations non-gouvernementales (ONG), au sein de la

⁸⁸ College of Social Work. Annual Report 2008/2009. Ed. College of Social Work, Nirmala Niketan

ville de Mumbai et dans certaines zones rurales de l'Inde. Le collège Nirmala Niketan a également un groupe de recherche très actif qui publie régulièrement des articles scientifiques et des ouvrages sur le travail social en Inde et à Mumbai. De plus, j'ai pu profiter de leur bibliothèque, qui s'agrandit d'année en année, pour emprunter des livres pour mon travail de recherche. Les personnes que j'ai interrogées travaillent toutes dans les ONG suivantes :

Vatsalya⁸⁹ : cette organisation a été enregistrée en 1988 et compte 28 employés dont seulement 3 travailleurs sociaux. L'ONG travaille avec les enfants des rues, filles ou garçons. Ces derniers sont soit partis à cause des conflits au sein de la famille (abus, violence, alcool, drogue), soit ils ont migré des zones rurales à Mumbai pour trouver du travail, ou alors ils sont orphelins. Leur mission est : "Conformément au plan de Dieu, Vathsalya s'engage à trouver des familles pour les enfants sans-abri, chaque enfant mérite sa propre famille permanente". En ce sens, il existe différents programmes et parmi eux se trouve la prise en charge des familles d'accueil, qui aident les enfants à vivre dans l'amour et les soins, mais soutient aussi les familles. Un autre programme est celui de la réadaptation dans la communauté, qui tend la main aux parents pris par les difficultés de la vie et vise à fournir un parrainage éducatif pour les enfants.

Navjeevan⁹⁰ : c'est une ONG fondée en 1994 composée d'une cinquantaine d'employés. Ils s'occupent des femmes exploitées sexuellement et de leurs enfants. Leur mission est de faire une "différence positive" dans la vie de ces femmes défavorisées, des travailleurs du sexe et leurs enfants. C'est-à-dire leur apporter du bien-être, les aider et les soutenir dans leur quotidien. Entre autre, il existe différents projets pour les enfants et adolescents jusqu'à l'âge de 18 ans. Plus particulièrement, un "village" composé de plusieurs bâtiments pouvant recevoir chacun 20 enfants ou jeunes, pour un total approximatif de 200 enfants. Ils restent malgré tout sous la responsabilité de leurs parents. Il existe également un autre centre réservé uniquement aux adolescents qui se situe à l'extérieur de ce village. Il accueille 60 jeunes et leur assure une scolarisation supérieure jusqu'à leur indépendance et leur réintégration. L'organisation les motive à faire face à leur situation grâce à l'action collective et les aide à atteindre leur plein potentiel à mesure qu'ils grandissent pour qu'ils deviennent confiants, compétents et autonomes.

Seboka : c'est une ONG qui a été créée dans les années nonante, suite à d'importants conflits qui ont éclaté entre les communautés dans les *slums*, une mosquée avait été détruite. Petit à petit les batailles devinrent de plus en plus virulentes notamment à cause de différents politiciens qui entretenaient la haine interreligieuse pour leur campagne. De nombreuses communautés religieuses vivent dans les bidonvilles. La mission de cette organisation est de faire régner l'harmonie communautaire au sein des *slums* de Mumbai. L'un des groupes de travail tente de sortir les adolescents de ces conflits religieux et les sensibilise aux problèmes communautaires afin qu'ils deviennent des citoyens responsables et actifs.

Anubhav Mumbai⁹¹ : Cette organisation a été créée en 1997 et compte six employés. Elle travaille avec les jeunes, étudiants ou non dans la ville de Mumbai. Elle vise à permettre aux jeunes de se découvrir et de contribuer positivement au développement de la société en tant que citoyens concernés et responsables. Sa mission est de sensibiliser les jeunes à être responsables et agents de changement dans la société. Pour cela, elle aborde également le thème de la laïcité et de la mondialisation dans le contexte contemporain de la turbulente situation socio-politique de l'Inde. Sa devise est : "Développement de la jeunesse et jeunesse pour le développement".

⁸⁹ <http://www.vctblr.org/>

⁹⁰ <http://www.navjeevan.in/>

⁹¹ <http://anubhavmumbai.blogspot.ch/>

YUVA⁹² : ce nom veut dire : "Jeunes pour l'unité et l'action volontaire". L'organisation fut créée en 1984 et compte actuellement 36 collaborateurs au centre "Urban" de Mumbai. Sa mission est de soutenir les opprimés et les personnes marginalisées, en facilitant leurs organisations et institutions pour bâtir des partenariats égaux dans leur processus de développement. Elle assure la réalisation du droit humain à vivre dans la sécurité, la dignité et la paix. Cette organisation s'engage également dans un partenariat essentiel avec les alliances gouvernementales et forge des alliances avec d'autres acteurs de la société civile, tels que les mouvements populaires, les syndicats, les groupes de femmes, les établissements universitaires et le secteur privé, pour permettre de renforcer les processus d'autonomisation de la population. Chaque année, elle trouve des fonds provenant de différentes fondations, tel que l'UNICEF ou Terre des hommes et bien d'autres qui sont moins connues.

Nirman⁹³ : "Œuvrer pour un monde meilleur" est sa devise. Cette organisation s'engage dans la transformation éducative et socio-économique de la société à travers ses différentes activités, dans le domaine de l'éducation, de la santé et de la médecine, l'agriculture, l'environnement, la jeunesse, l'émancipation des femmes et d'autres projets de services connexes. Elle a été formée par un groupe de professionnels fougueux dont des industriels et des militants sociaux qui croient en la philosophie de la régénération de la société, par le biais de la régénération morale et éthique des individus. L'organisation lutte auprès des jeunes, contre le manque d'éducation, la toxicomanie et pour le droit des enfants et des femmes et pour l'environnement.

Toutes les organisations travaillent avec les jeunes des bidonvilles. Quatre sur six travaillent quotidiennement avec eux. Tandis que les deux autres, sont en contact plus ou moins régulier avec ces adolescents, selon le calendrier et les programmes de leur organisation. Le reste du temps ils sont en contact avec des jeunes de la classe moyenne.

Afin que l'on ne compare pas la classe moyenne indienne à celle de la Suisse, voici une brève explication : j'ai pu visiter des lotissements de classe dite moyenne sur place et bien que ceux-ci aient été mieux fermés et mieux aménagés, cela restait des pièces très exiguës, au nombre de deux pour une famille de quatre à cinq personnes.

6.3 La population

La population interrogée est constituée de travailleurs sociaux ayant au minimum un bachelier en travail social, et pour certains un master, voire un doctorat. J'ai obtenu leur contact par le biais du "College of Social Work Nirmala Niketan" de Mumbai. Parmi les interviewés, certaines personnes travaillent ponctuellement pour ce collège comme intervenants. J'ai préféré choisir mes interlocuteurs de cette manière afin de gagner du temps au niveau de la recherche des contacts nécessaires ainsi qu'au niveau des déplacements au cœur de Mumbai. Ce collège est réputé et les personnes avec qui il travaille sont formées et expérimentées grâce à leurs projets. Le fait d'avoir suivi des cours à "Nirmala Niketan" et d'avoir visité différentes ONG durant mon premier mois en Inde a permis de faciliter la prise de contact. Certaines de ces personnes nous avaient présenté leurs projets avant que je ne les interroge. J'ai finalement sélectionné trois hommes et cinq femmes afin de représenter les deux sexes travaillant dans le domaine social. Ces personnes travaillaient toutes dans les ONG que j'ai décrites plus haut au chapitre 6.2.

Bien que la société indienne soit plutôt patriarcale, un grand nombre de femmes ont malgré tout la possibilité de faire une formation. Je les séparerai en deux catégories. Les premières sont les femmes issues de milieux aisés et bénéficient d'un meilleur accès à l'éducation et d'une plus grande égalité. Dans ce milieu on voyage facilement et l'accès à l'information est réel. On peut imaginer que l'Occident, considéré comme "moderne" exerce une influence à ce niveau-là. Et les secondes sont issues d'un milieu plus pauvre mais grâce à leur entrée

⁹² <http://yuvaindia.org/>

⁹³ <http://www.nirmanngo.com/>

dans les ordres ont également accès à une formation. J'ai à plusieurs reprises eu le sentiment que certaines jeunes femmes rencontrées au sein du collège ou durant ma formation pratique, sont devenues sœurs car elles étaient investies par la foi, mais également parce qu'elles y trouvaient un moyen d'échapper à une vie tracée d'avance et sans grands choix de carrière.

6.3.1 Préparation aux entretiens :

Avant de choisir et d'effectuer la récolte de données officielles pour mon travail de Bachelor, j'ai mené quelques entretiens que je pourrais qualifier d'exploratoires. Grâce au collège Nirmala Niketan, j'ai visité différentes ONG. Cela m'a permis de mieux cerner les problématiques des adolescents en Inde dans le Maharashtra et de me faire une idée plus précise du travail effectué par les travailleurs sociaux de terrain. Différentes organisations telles que Sakyha qui lutte contre les violences domestiques, CHIRAG qui informe les personnes au sujet du sida et milite pour les droits des personnes atteintes, Pratham qui se bat contre l'exploitation des enfants au travail, que j'ai pu me faire une idée de la situation. Grâce à ces rencontres, j'ai pu mieux comprendre l'environnement socio-économique et politique de la ville de Mumbai et du pays.

6.3.2 Tableau récapitulatif des personnes interviewées :

Au départ, le nombre de personnes interviewées s'élevait à huit, dont trois hommes. Malheureusement l'une des personnes interrogées ne m'a pas accordé l'attention que j'attendais pour cet entretien. Durant celui-ci, cette personne a paru passablement agacée par mes questions. J'ai eu l'impression qu'elle était très occupée et qu'elle n'avait pas compris que cet entretien durerait au moins une heure. Peut-être avais-je mal formulé mon explication préalable. J'ai donc décidé d'abréger notre entretien pour notre confort mutuel. C'est ainsi que seulement sept entretiens ont été analysés.

Dans le tableau ci-dessous, j'ai relevé les points qui pourraient avoir une influence sur le travail effectué. La formation et la fonction me paraissent importantes pour la compréhension des différentes situations rencontrées. Le domaine de l'ONG aura une probable influence sur la manière dont sont gérés les différents cas, en effet les prises en charge ou les lignes directrices seront peut-être différentes. Afin de faire une comparaison entre les genres, j'ai noté si mes interlocuteurs étaient de sexe masculin ou féminin. Leur âge peut également avoir un impact sur la prise en charge, notamment à cause de l'expérience. Leur situation donne une idée de leur vécu dans le domaine familial.

	Formation et fonction	Domaine de l'ONG	Sexe	Age	Situation
1	Bachelor en TS, travailleur social	Enfants des rues	Homme	52	Marié, 1 enfant
2	Master en TS, travailleuse sociale	Femmes et enfant de l'exploitation du sexe	Femme	29	Célibataire
3	Master en TS et philosophie et Dr. en philosophie, directrice de projet	Harmonie communautaire	Femme	52	Mariée, 2 enfants
4	Bachelor en TS et formation en divertissement, travailleuse sociale	Développement de la jeunesse	Femme	28	Célibataire
5	Master en TS et Dr. en philosophie, travailleuse sociale	Développement de la jeunesse	Femme	45	Sœur

6	Master en TS, travailleur social	Jeunes pour l'unité et l'action volontaire	Homme	36	Marié, sans enfant
7	Master en TS et Dr en cours, travailleuse sociale	Travail avec les migrants	Femme	49	Mariée, 2 enfants

6.4 Méthode de collecte et d'analyse de données

Après avoir effectué tous les interviews, j'ai retranscrits fidèlement les entretiens. Au cours de cette retranscription je me suis replongée dans l'ambiance dans laquelle j'avais interrogé les travailleurs sociaux. Le souvenir de ces personnes et l'expression de leur visage m'a aidée à me replacer dans le contexte indien. Comme parfois, certaines réponses avaient précédé mes questions, ou que je n'avais pas procédé dans l'ordre pour différentes raisons, j'ai relu chaque entretien en classant les données par questions. Ensuite dans le but de rassembler les données les plus pertinentes et également de les classer, j'ai créé une grille de dépouillement par questions, avec les mots et les phrases clés des différents entretiens. Puis j'ai reformulé les déclarations des interlocuteurs par thème. Finalement j'ai effectué l'analyse transversale des entretiens par hypothèse, grâce aux tableaux en annexe 5 et 6.

7 Analyse

Durant cette analyse et afin de ne pas trahir l'anonymat des personnes interviewées, j'ai numéroté leurs entretiens dans l'ordre chronologique, comme dans le tableau au point 6.3.2. Les données récoltées me permettent d'entreprendre l'analyse de celles-ci afin de répondre à ma question de recherche qui était la suivante :

« En Inde, à Mumbai, comment les travailleurs sociaux font-ils usage de la relation d'aide avec les adolescents dont ils ont la charge ? »

7.1 Spécificités des personnes interrogées et de leur ONG

Les personnes interviewées ont manifesté un grand plaisir et une certaine fierté à pouvoir parler de leurs expériences professionnelles. Elles étaient heureuses de pouvoir partager cela au-delà de leurs frontières.

Quatre personnes sur sept sont mariées et trois d'entre elles ont des enfants. Les enfants de ces personnes sont dans la préadolescence ou l'adolescence et ils m'ont tous au cours de l'entretien cité un exemple en lien avec leur enfant. Ce qui me pousse à supposer que le fait d'être parents amène une autre perception pour la prise en charge des jeunes de leur organisation.

Deux des interviewées sont plus jeunes que les autres d'environ vingt ans et travaillent depuis trois ans dans l'organisation. En outre, sur la totalité des interviewés, cinq ont une formation de Master en travail social. D'après de nombreuses rencontres avec des travailleurs sociaux, j'ai pu constater que de manière générale peu de travailleurs sociaux s'arrêtent après un Bachelor car la possibilité de trouver du travail serait, selon eux, amoindrie.

7.2 Analyse par hypothèse

7.2.1 H1 La relation d'aide est un outil utilisé par le travailleur social.

A propos de l'outil "relation d'aide", la plupart des travailleurs interrogés en parlent comme d'un instrument fondamental. Ils disent que sans celle-ci, rien ne peut aboutir, aucune stratégie d'aide n'est efficace.

"Le meilleur outil que nous ayons est la relation qu'on arrive à établir avec les jeunes."
(Entretien 2)

Les travailleurs sociaux commencent toujours par établir cette relation. Plusieurs d'entre eux estiment que l'efficacité du travail accompli avec les jeunes dépend de la qualité de la relation d'aide. Dans ce sens, l'un d'eux relève qu'il a des difficultés à avoir une bonne relation avec les adolescents et que cela pèse sur son travail avec eux. Tandis qu'un autre explique que grâce à ce lien spécial et différent avec chacun, il peut favoriser au maximum le développement des jeunes.

H1.1 La relation d'aide est établie sur la base de conditions spécifiques (confiance, respect, non-jugement, etc.)

Lorsque je leur pose la question sur quelles conditions spécifiques est basée la relation d'aide, la totalité des personnes interrogées parle au long des entretiens des notions de respect et de confiance. Notons qu'on retrouve ces concepts dans le référentiel de compétence du travailleur social de la HES-SO (Annexe 2) :

"Initier et développer une relation professionnelle (...) Entrer en relation avec les personnes dans une attitude appropriée, permettant le respect et la confiance"

La notion de respect est également largement citée dans la déclaration d'éthique des travailleurs sociaux indiens de 2002 (Annexe 4). Les concepts de respect et de confiance interviennent à de nombreux niveaux et sont souvent imbriqués l'un avec l'autre. A mon avis, on ne peut avoir confiance en quelqu'un qui ne nous respecte pas. J'estime qu'un respect mutuel est la toile de fond d'une relation de confiance. En outre, il existe différents aspects liés à cette notion de confiance que j'aborde ci-dessous.

La confiance

Premièrement, dans la relation d'aide entre un travailleur social et un adolescent il semblerait que le second doive faire confiance au premier afin de pouvoir débiter la relation d'aide. Un interviewé explique cela comme un long processus, il cite un exemple :

"Ok, tu es dépendant de la drogue, je ne te juge pas. Ou encore, je ne te juge pas parce que tu travailles dans la prostitution. J'essaie de comprendre pourquoi tu le fais. Ce n'est pas facile, parce que j'ai de vieilles valeurs de vieux modèles qui disent que la sexualité est mal vue en dehors du mariage, mais cela existe quand même. (...) ça prend du temps mais un jour vous gagnez cette confiance. Et lorsqu'il n'y a pas de jugement de valeur, ils se sentent acceptés en ensuite ça devient très facile de travailler avec les jeunes." (Entretien 1)

Dans cette citation l'interlocuteur relève une autre notion liée à la confiance, qui est celle de non-jugement. Cette dernière est proche du respect dans le sens où, si l'on respecte quelqu'un, on essaie de ne pas le juger mais plutôt, comme il le dit, de le comprendre. D'après plusieurs autres interlocuteurs, la congruence est utile pour obtenir la confiance des jeunes. Il est nécessaire de joindre les paroles aux actes afin qu'ils puissent se sentir respectés et offrir du respect à leur tour. Tous les intervenants mettent également un point d'honneur à la confidentialité qui fait partie intégrante de l'éthique du travailleur social. C'est un autre paramètre nécessaire pour gagner la confiance des adolescents.

Deuxièmement, parlons de la confiance qu'a le travailleur social envers le jeune. C'est-à-dire que le professionnel doit réussir à découvrir la potentialité des adolescents avec qui il travaille. Dans les concepts théoriques cités plus haut (4.3), je parle du processus de changement à l'adolescence. Les points de repère physiques, psychologiques et sociaux changent, ce qui perturbe fortement les jeunes. Comme déjà dit, ils passent parfois par une phase de délinquance, qui reste la plupart du temps dans sa forme dite "de transition. Il est important que le travailleur social ne les enferme pas dans cette "case ou, autrement dit, les stigmatise. Selon Goffman⁹⁴ la stigmatisation est une "situation de l'individu que quelque chose disqualifie et empêche pleinement d'être accepté par la société". Un individu crée son identité personnelle en se référant à un groupe qui a la même "étiquette" que lui. Mais pour construire son identité sociale, il doit se situer du point de vue des "normaux" afin de réduire les tensions dues à sa différence. En outre, je dirais que plus la case dans laquelle on range un individu est petite, moins on laisse d'espace à cette personne pour expérimenter un moi différent et moins on lui offre de possibilité pour changer. Voici ce que dit un interlocuteur :

"Souvent nous les traitons comme des junkies, et nous pensons qu'ils ne seront pas capables de contribuer ou qu'ils sont des faiseurs de trouble. C'est important de les reconnaître comme capital humain, vous savez, comme un groupe qui a l'intelligence et la capacité d'amener sa contribution." (Entretien 3)

⁹⁴ Goffman, E. *Stigmates, les usages sociaux des handicaps*. Editions de minuit, 1977

Il relève que le premier réflexe est de stigmatiser les personnes déviantes mais par la suite il précise à quel point "l'empowerment" peut avoir un effet bénéfique sur elles.

Il ajoute :

"Nous devrions simplement croire en eux et leur montrer que nous sommes concernés par leur sort. S'ils ressentent ça, leur comportement change. Ils ont besoin de se sentir soutenus, de se sentir en sécurité et ils ont besoin de croire qu'ils ont des capacités. S'ils arrivent à croire en leurs capacités, ils montreront alors leur meilleur côté." (Entretien 3)

Ici, il explique comment "l'empowerment" développe la confiance en soi et pourra certainement diminuer les stigmates. Certains lorsqu'ils se sentent rejetés, vont exagérer leurs différences et utiliser le mépris comme stratégie de "défense".

Un autre renchérit :

"Il faut savoir se connecter avec les jeunes, identifier leur bonté, et ne pas les juger trop facilement. Ça serait gâcher leur potentiel. Le travailleur social devrait analyser le réel impact de la relation d'aide sur le comportement du jeune." (Entretien 6)

Le travailleur social devient alors le lien entre la déviance et la norme et peut redonner confiance à l'adolescent pour qu'il puisse tenter de s'intégrer à la société dans laquelle il vit. Personnellement, j'ai pu constater dans mes différentes expériences professionnelles et pas uniquement avec les adolescents, l'influence que ma confiance envers les usagers pouvait avoir. En effet, si je pense que l'un des usagers avec lequel je travaille est capable de faire quelque chose et que je le lui prouve, la plupart du temps cela augmentera sa confiance en lui-même et il réussira. Développer leur identité personnelle leur permet de mieux se situer par rapport à leur identité sociale (Goffman).

Enfin, parlons de la troisième forme de confiance celle que les jeunes ont en eux-mêmes. Ils ont besoin de croire en eux pour avancer dans leur vie et prendre les décisions qui leur sont les plus favorables. Une interviewée explique ce qu'il se passe lorsque la confiance disparaît:

"Ils se négligent, ils ne s'aiment plus, ne se soignent pas. Ils laissent les autres diriger leur vie et parfois ils se perdent tellement, qu'ils vont jusqu'à la tentative de suicide." (Entretien 7)

On voit ici à quel point les jeunes en perte de repères, perdent également confiance en eux. Afin de se faire aimer de leurs pairs, ils cèdent aux envies et besoins de ceux-ci. Ils perdent leur identité profonde. Les travailleurs sociaux ont un rôle à jouer en les encourageant dans cette quête d'identité qui est inhérente à mon avis de la confiance. En donnant aux adolescents des responsabilités à la hauteur de leurs capacités, ils renforcent leurs compétences et accroissent la confiance en eux.

La réciprocité

Un autre concept abordé par une large majorité des interlocuteurs est celui de réciprocité des parties dans la relation d'aide pour obtenir la confiance. En parlant de la relation ils disent :

"Cela se construit dans les deux sens. C'est-à-dire que personne n'est inférieur à l'autre." (Entretien 2)

"Lorsque je suis avec eux, je fais partie de leur groupe, j'oublie mon âge, je me sens comme eux. Je ne me sens pas supérieur à eux." (Entretien 5)

Dans le livre "Je et Tu", Martin Buber dit : "toute relation est réciprocité"⁹⁵. Il définit deux types de relation, le Je et le Tu, qui ne sont pas deux entités séparées, mais bien un tout en relation. Et le Je et le Cela, qui ne sont pas en relation, et dont le cela est "descriptible, décomposable, classable"⁹⁶. Il dit encore, "Mon Tu agit en moi comme j'agis en lui. Nos élèves nous forment, nos œuvres nous édifient"⁹⁷. Si je compare ceci à ce que disent les interviewés ci-dessus : l'un dit, "personne n'est inférieur à l'autre" il parle du "Je et Tu" de Buber mais s'il avait dit, "je suis supérieur à l'autre" on serait plutôt dans une relation de "Je et Cela". Donc, dans toute relation autant l'un que l'autre des sujets sont impliqués. C'est ainsi que les interlocuteurs décrivent leurs interactions en insistant sur l'importance de considérer l'autre à son égal. Des théories classiques telles que la systémique ou le développement de l'être par l'attachement sécurisant de Harlow⁹⁸ démontrent que les relations interpersonnelles nous forment tout au long de notre vie.

Christophe Gaignon⁹⁹ prétend "que même l'ermite au fond du bois, ou en haut de la montagne, emmène avec lui ses relations significatives, et qu'elles vont influencer la palette de couleurs de sa solitude." Gaignon cite aussi d'autres auteurs abordant le thème de la réciprocité tels que Malherbe et Labelle.

Malgré le fait que cette réciprocité fasse partie intégrante de la relation, quelques interviewés la nuancent, l'une dit :

"Parfois ma relation avec les jeunes est très amicale et parfois professionnelle. De temps en temps si le besoin se fait sentir, dépendant de la situation, la relation est différente. Si j'ai besoin d'être autoritaire, je le deviens ou alors amical, aimable." (Entretien 4)

Cette citation démontre que malgré le fait que la relation d'aide est voulue égalitaire, le professionnel reste supérieur dans la relation par sa position institutionnelle. De plus rappelons-nous qu'aucune des organisations interrogées ne pratique l'aide contrainte. L'interlocutrice parle ici d'un certain cadre qu'elle fixe dans ses rapports avec les adolescents. Ce sont ses limites professionnelles et personnelles qu'elle applique. Mais cela reste une relation basée sur la réciprocité, non-directive et égalitaire.

Un interviewé appuie sa position "supérieure" dans son lien avec les adolescents :

"Nous ne sommes pas égaux, je ne suis pas le voisin ou l'ami, mais le travailleur social." (Entretien 6)

Il ajoute ensuite qu'il est difficile pour lui d'être seul avec un jeune ou avec un grand groupe de jeunes. La formule qui lui convient le mieux est le petit groupe de 5 à 10 personnes auquel il peut enseigner quelque chose. Il souligne ici l'importance d'avoir un petit groupe pour développer les apprentissages. En parallèle, il m'a expliqué différentes situations conflictuelles. Selon lui, les jeunes ne le respectent pas, comparativement à ses collègues. Peut-être n'a-t-il pas su leur prouver qu'ils pouvaient avoir confiance en lui. Et lui-même attendait tout d'abord du respect de leur part avant de s'ouvrir à la relation. Je dirais qu'il était dans une relation Je et Cela, sans réciprocité. Comme je l'ai dit au début de ce chapitre, en

⁹⁵ Buber, M. *Je et Tu*. Editions Aubier, Titre original : Ich und Du, 1926/1969, p 25

⁹⁶ Buber, M. *Je et Tu*. Editions Aubier, Titre original : Ich und Du, 1926/1969, p 37

⁹⁷ Buber, M. *Je et Tu*. Editions Aubier, Titre original : Ich und Du, 1926/1969, p 35-36

⁹⁸ Module C4, Développement de l'enfant, par Véronique Luyet, 2007

⁹⁹ Gaignon, C. *De la relation d'aide à la relation d'êtres*. Edition L'Harmattan, 2002, p 140

premier lieu, les adolescents ont besoin de savoir qu'ils peuvent faire confiance au travailleur social.

H1.2 La relation d'aide est co-construite avec l'adolescent.

Comme relaté dans le chapitre ci-dessus, la quasi-totalité des interviewés ne sont pas directifs dans la relation d'aide. La plupart d'entre eux travaillent avec les adolescents dans la réciprocité. Dans aucune des organisations on ne parle d'aide contrainte, les jeunes sont volontaires. Ici, lorsque je leur pose la question, de nombreux interlocuteurs expliquent qu'ils ne veulent et ne peuvent pas faire à la place des jeunes. Ils parlent de faire avec eux :

"Nous ne travaillons pas pour les jeunes, mais avec les jeunes, c'est ça l'important. Notre rôle est d'identifier les besoins et de travailler avec les jeunes là-dessus. Normalement on devrait réussir à atteindre beaucoup plus de jeunes comme ça. Les faire réfléchir à leurs actions et leurs conséquences. Lorsqu'ils font les choses sciemment, ça évite qu'ils refassent les mêmes bêtises." (Entretien 5)

Cet extrait met en évidence que la relation d'aide est co-construite et comme nous l'avons déjà vu, elle apporte également des co-apprentissages. Je dirais donc que les deux parties ont un rôle à jouer. La mission institutionnelle établit les bases d'échange entre les adolescents et les travailleurs sociaux et définit le "faire avec" ou "faire ensemble". Une interviewée dit :

"Vous devriez être capable d'être un leader qui emmène le groupe avec lui. Pas une personne qui les pousse depuis derrière ou encore qui part devant et laisse le groupe derrière. Il faut réussir à avancer avec eux." (Entretien 3)

Quel est donc le rôle du travailleur social dans la construction de la relation d'aide ?

Rôle du travailleur social

Tout d'abord, les interlocuteurs estiment qu'ils doivent être capables d'analyser la situation du jeune et de la comprendre. Ils la présentent aux adolescents sous différentes perspectives. La totalité des intervenants expliquent qu'ils informent et conseillent les jeunes sur les possibilités qu'ils ont, telles que reprendre des études, trouver un logement décent, ouvrir un compte en banque pour placer leurs économies, etc. Et l'une d'entre eux note qu'il faut aussi être capable de percevoir le monde par leurs yeux :

"Nous devons essayer de comprendre leur monde en ayant la même perspective qu'eux. Il ne faut pas vouloir les discipliner."

Autrement dit, elle parle ici de la notion d'empathie qui fait partie des conditions à la relation d'aide comme déjà relevé dans la partie théorique.

Elle ajoute :

"Nous n'avons pas la même perspective, nous sommes plus vieux et souvent ils en ont vu plus à leur âge, que nous au leur." (Entretien 7)

Elle relève, comme une grande partie des interviewés, que les jeunes ont de réelles compétences voire même une expertise à apporter pour la compréhension de leur situation. Les travailleurs sociaux sont là pour dévoiler ou faire germer les compétences des jeunes qui sont dans le doute. C'est le principe même de "l'empowerment". Selon Zbinden (module E9, HES-SO, 2009), c'est "un processus qui permet aux gens d'acquérir un meilleur contrôle

des actions et des décisions qui influent sur leur santé". "L'empowerment" individuel est la capacité de chacun à prendre des décisions et à contrôler sa propre vie, tandis que "l'empowerment" communautaire est le pouvoir d'agir au niveau de la communauté et d'influencer les déterminants de la santé et la qualité de vie. Etant donné que l'Inde est une société très communautaire et peu individualiste, particulièrement en ce qui concerne les niveaux socio-économiques bas, les travailleurs sociaux œuvrent avec les jeunes à développer ces deux types "d'empowerment". Les intervenants mobilisent les jeunes et collaborent en réseau dans la communauté.

La quasi-totalité d'entre eux disent qu'ils se sentent comme des modèles. Ils guident les jeunes là où ceux-ci ont envie d'aller, ils ne décident pas à leur place. Ils trouvent tout d'abord avec les adolescents ce qu'ils veulent faire de leur avenir ou les projets qui leur tiennent à cœur. Puis, ils les aident à atteindre leur but, en les accompagnant pour découvrir comment y parvenir. Ils les soutiennent et leur transmettent leurs connaissances en utilisant l'animation, par exemple lors d'ateliers ou de meetings qui leur permettent de découvrir ou développer leurs compétences et la prévention par exemple en organisant des discussions à thèmes sur l'environnement ou la santé. Grâce à cela, ils tentent de développer une conscience sociale chez les jeunes.

La plupart relève qu'ils n'obligent ou ne forcent pas les jeunes à participer aux activités ni même à entrer dans une relation d'aide. Autrement, ce ne serait pas une relation co-construite, mais directive. C'est important qu'ils décident pour eux-mêmes des relations qu'ils veulent avoir avec leur famille, leurs pairs, les travailleurs sociaux et quelle place ils veulent occuper dans la société. C'est la vie du jeune qui est en jeu et celle de personne d'autre.

En outre, selon la totalité des intervenants, les jeunes ont besoin que leurs compétences soient reconnues pour pouvoir s'en sortir par la suite.

"C'est important de les reconnaître comme capital humain, vous savez, comme un groupe qui a l'intelligence et la capacité de contribuer. (...) Il ne faut pas leur faire la morale, parce que l'important ce n'est pas de leur dire ce qu'ils ont fait faux, mais d'essayer de les sortir gentiment de là et de les aider à devenir des citoyens plus créatifs de ce pays." (Entretien 3)

Une fois de plus, nous revenons au concept "d'empowerment". Les travailleurs sociaux mettent l'accent sur les forces et non sur les faiblesses des jeunes. C'est d'ailleurs une tendance de plusieurs politiques sociales actuelles et de prises en charge comme dans le domaine du handicap où l'on passe de modèles ou représentations d'une personne ayant des difficultés ou déficiences, à une personne qui a des capacités. (Voir le livre "Transformer le handicap en capacité" de l'OCDE, 2003)

"Même si on a des idées, il faut parfois savoir les garder pour soi pour impliquer les adolescents et ne pas toujours leur dire ce qu'ils doivent faire. Ils ont parfois des feelings différents de nous et plus justes pour eux." (Entretien 3)

Ici, l'idée mise en exergue est celle de responsabiliser les jeunes. Si ce qu'on leur demande de faire n'a pas de sens pour eux, ils n'en tireront que peu de bénéfices. Un autre interlocuteur raconte :

"Si vous essayez de leur enseigner quelque chose, ils n'écouteront pas. Si vous essayez de les forcer à faire quelque chose, ils n'écouteront pas. Vous devez être comme un symposium : "qu'est-ce que tu veux? Il y a ça ici, ou ça, ou encore ça. Tu veux faire ça? Bien, ne t'inquiète pas, c'est difficile, mais je vais t'aider." Et naturellement, toujours avec un langage adapté." (Entretien 1)

Les travailleurs sociaux proposent leurs services, leurs expertises ou encore leurs points de vue mais au final, les jeunes ont besoin d'être convaincus et d'adopter les propositions qui leur sont faites. Autrement ils mettront certainement les projets en échec.

Selon la sociologie de Weber (sociologie compréhensive), l'important est de se concentrer sur les "comportements des individus dotés de sens pour eux et dirigés vers autrui"¹⁰⁰ Weber distingue quatre types de comportements ou d'action qui peuvent faire sens pour l'individu :

- L'action rationnelle par rapport à des fins, qui définit les buts à atteindre dans une quête d'efficacité.
- L'action rationnelle par rapport à des valeurs, qui ne tient pas compte des conséquences de l'action (par exemple l'honneur défendu jusqu'à la mort)
- L'action affective, qui est dirigée par l'émotionnel ou les sentiments.
- L'action traditionnelle, qui respecte les coutumes, les habitudes, très présentes en Inde.

Les travailleurs sociaux devraient tenir compte de ces quatre types d'action auxquelles peuvent adhérer les personnes, ceci pour mieux comprendre ici les jeunes dans leur décision et permettre une meilleure adhésion aux projets mis sur pied.

Rôle des jeunes

En bref, dans cette relation d'aide les adolescents ont leur partition à jouer. Encore une fois, les organisations concernées par cette enquête n'utilisent pas l'aide contrainte. Ce qui veut dire que les jeunes viennent de leur plein gré et s'impliquent ainsi plus dans la relation d'aide. L'une des interviewées dit que, si les jeunes ne se sentent pas engagés ils n'entrent en relation que sur un très court terme. S'ils se sentent dirigés, ils ont tendance à se rebeller et ensuite la relation devient une bataille. Cette propension est propre à l'adolescence, les jeunes se sentent devenir adulte et veulent par conséquent pouvoir décider par eux mêmes. Selon elle, l'échange et l'implication du jeune dans la relation sont très importants, sans cela, rien ne se fait. C'est grâce à ces conditions qu'ils ont plus de facilité à se mobiliser et à s'investir dans les projets proposés.

Le rôle des adolescents est aussi de réfléchir à leur problématique et de répondre à leurs propres questions au travers des outils proposés par les travailleurs sociaux. Ils doivent s'approprier les méthodes qu'on leur présente et inventer leurs propres solutions. Bien sûr les travailleurs sociaux sont là pour les soutenir dans leurs démarches comme le dit cette interlocutrice :

"Nous devons leur offrir un espace pour venir déposer leurs problèmes et les aider uniquement s'ils en ont envie." (Entretien 7)

Puis elle ajoute :

"Ils n'ont pas besoin qu'on interfère dans leur vie, seulement qu'on soit là, à l'écoute. (...) J'aime leur offrir un espace pour s'exprimer. Il faut qu'ils se sentent libres d'entrer ou de sortir de la relation. Il faut faire attention à ne pas leur reprocher leur manque de reconnaissance envers nous." (Entretien 7)

Elle laisse ainsi le pouvoir aux jeunes ("empowerment") même si elle estime parfois que leurs décisions ne sont pas les bonnes. Par exemple si un adolescent prend de la drogue pour soulager ses soucis ce n'est pas une bonne décision selon elle, car elle a en tête tous

¹⁰⁰ Gay, T. *L'indispensable de la sociologie*. Edition Studyrama, 2006, p 25

les autres problèmes qui pourraient survenir. Alors que pour lui, c'est peut-être une stratégie contre la dépression qui fonctionne, en tout cas pour un temps.

Le travail en réseau¹⁰¹

Selon la majorité des personnes interrogées, la relation d'aide va au-delà de l'échange avec l'adolescent. Premièrement, plusieurs personnes parlent du travail effectué ou désiré avec la famille :

" Si je travaille avec des jeunes, j'ai besoin de parler avec les parents, autrement je ne m'occupe que d'une partie du problème. Les jeunes disent de leurs parents qu'ils ne les comprennent pas. J'aimerais parler au moins avec l'un des parents pour leur expliquer ce que leur enfant est en train d'essayer de faire afin qu'ils l'aident eux aussi." (Entretien 1)

Il parle ici du travail systémique avec la famille, qui n'est certes pas toujours possible. Dans le cas des jeunes des rues, les parents sont souvent absents. Soit ils travaillent trop pour s'occuper de leurs enfants, soit ils sont décédés et ce sont les grands-parents qui jouent leur rôle, soit ils sont dans les villages ou ont abandonné leurs enfants.

Mais à quoi correspond le travail systémique ? Selon Negro¹⁰², la définition du système de Bertalanffy¹⁰³, est : "un système est un ensemble d'éléments en interaction, évoluant dans le temps, organisé en fonction de ses finalités et de l'environnement." Il est régi par quatre principes :

- Le principe de totalité, qui dit que "le tout est plus que la somme des parties; il possède des qualités émergentes résultant des interactions entre les éléments". On ne peut pas se contenter d'additionner les différentes parties d'un système pour comprendre la complexité de la totalité.
- Le principe d'équifinalité qui postule que "un même but peut être atteint par des voies différentes; inversement une même voie, un même cheminement, peut aboutir à des résultats différents." Par exemple un enfant dont les parents se séparent peut soit aller mal, soit aller mieux, soit il reste le même.
- Le principe de rétroaction stipule que "dans un système vivant, une action produit toujours une information en retour, qui modifiera l'action par la suite."
- Le principe de l'homéostasie est la propension d'un système à rester dans sa norme, c'est-à-dire à maintenir un équilibre tendant vers le statu quo, malgré les pressions de l'environnement.

La systémique met en avant la complexité des systèmes, ici les familles des jeunes. Dans ces cas, le système est dit ouvert, car il est en relation avec le milieu environnant et peut prendre en compte notamment les grands-parents, les parents et les enfants.

Si les parents ou grands-parents sont atteignables, un travail dans ce sens peut être effectué. Ainsi, lorsque c'est possible, voici un exemple concret de ce qui peut être réalisé :

¹⁰¹ Module A2, La systémique, par Enzo Negro, 2007

¹⁰² Module A2, La systémique, par Enzo Negro, 2007

¹⁰³ Karl Ludwig von Bertalanffy (1901-1972) était un biologiste autrichien connu comme le fondateur de la Théorie systémique.

"Je me rappelle une fois où nous avons organisé une session autour de la sexualité. Nous avons beaucoup de jeunes filles musulmanes dans cette communauté. C'était inapproprié de parler de sexualité, mais c'était très important. Alors en premier, nous avons eu une discussion avec les mamans. On leur a montré le contenu de la session. Nous leur avons dit que tout cela était essentiel, mais qu'il fallait qu'elles nous disent ce qu'elles ne voulaient pas que leurs filles entendent. Ce qu'elles n'estimeraient pas bon pour leurs filles, nous ne le dirions pas. Mais une fois qu'elles ont compris le programme, elles nous ont fait confiance." (Entretien 2)

Ceci démontre l'importance de créer le lien avec la famille ou l'entourage afin que toutes les parties puissent aller dans le même sens, pour le "bien" de l'adolescent. Certes, pour autant que les relations avec la famille ne soient pas trop conflictuelles ou qu'elles deviennent impossibles à (r)établir, comme par exemple lorsqu'il y a eu des abus sexuels.

Les travailleurs sociaux travaillent également avec la communauté, les autorités administratives et policières. Par exemple une des ONG fabrique des sortes de cartes d'identité qu'elle donne aux jeunes. Lorsqu'ils ont des problèmes avec la police, grâce à ces coordonnées, celle-ci les renvoie directement à l'ONG ou traite avec elle avant de les mettre en prison.

Les difficultés rencontrées

Les interviewés évoquent différentes difficultés rencontrées dans la relation d'aide avec les adolescents. L'une d'elles est de capter ce que les jeunes veulent dire. Ils sont en phase de transition, c'est le temps des grandes remises en question. Comme déjà relevé dans la partie théorique, l'adolescence est un moment où des questions existentielles se posent. Tout se bouscule dans leur tête, un état de confusion survient souvent, ce qui engendre des problèmes de communication. L'un des interviewés dit :

"C'est très difficile d'établir des rapports avec les adolescents. Nous avons besoin d'apprendre, parce que nous sommes tellement "adultes". Nous avons oublié comment être, que nous avons été jeunes une fois aussi." (Entretien 1)

Pour bien se comprendre, il est certainement nécessaire d'utiliser le même vocabulaire à plusieurs niveaux. Les mots utilisés sont importants mais également les gestes, les attitudes, la posture et également la verbalisation des émotions ressenties. D'après une étude de la neuropsychologue Deborah Yurgelun-Todd¹⁰⁴, le cerveau adolescent utilise l'amygdale pour décoder une émotion tandis que le cerveau adulte utilise le cortex préfrontal. Les deux parties sont utilisées pour traiter des informations en lien avec les émotions mais le cortex préfrontal permet une analyse plus précise de la situation. La recherche démontre que 50% des jeunes voyant le même visage effrayé décodent de la peur, alors que les 50 autres y voient de la tristesse, de la confusion ou un état de choc. Ceci démontre à quel point mettre des mots sur nos émotions est important, pour aider les adolescents à mieux comprendre le message qu'on veut leur faire passer.

Pour d'autres intervenants, ce qui est compliqué dans la relation d'aide, c'est de combattre certains préjugés et aprioris des adolescents, par exemple entre les différentes religions, les différentes castes, etc. C'est pourquoi, lorsqu'ils doivent réunir des jeunes provenant de milieux différents, la gestion du groupe se corse. Ils ont parfois un non-respect de l'autre et une certaine cruauté envers leurs pairs et les adultes, voire de la violence. Ceci peut probablement s'expliquer par différents facteurs.

¹⁰⁴ <http://www.pbs.org/wgbh/pages/frontline/shows/teenbrain/interviews/todd.html>

Le facteur cognitif

Selon un reportage de la TSR¹⁰⁵ l'adolescent doit encore acquérir certaines compétences cognitives, dont la capacité à se décentrer. Une expérience anglaise, reproduite par l'université de Genève démontre que, bien que l'adolescent soit capable de comprendre ce que l'autre voit ou vit de l'endroit où il se trouve, il agira spontanément en ne tenant compte que de son propre point de vue.

Voici la description de l'expérience. Une étagère comportant 25 cases et sur laquelle se trouvent différents objets est placée au milieu d'une pièce. Certains compartiments sont obstrués, de manière à ce que d'un côté tous les objets soient visibles, tandis que de l'autre certains d'entre eux soient cachés. L'expérimentateur est placé derrière ce dernier. Deux voitures font partie des objets sur l'étagère, l'une visible pour l'expérimentateur et l'autre pas. Un tiers demande à la personne de l'autre côté de l'étagère de déplacer la voiture du haut d'une case vers le bas. Systématiquement les adultes participant à l'expérience vont déplacer la voiture visible pour les deux parties tandis que neuf adolescents sur dix, déplaceront celle qu'eux seuls peuvent voir. Le seul à avoir déplacé l'objet que l'expérimentateur voyait avait dix-sept ans, il était le plus âgé de l'expérience. On constate donc que vers la fin de l'adolescence, le cerveau atteint sa maturité, pour autant qu'il ait pu évoluer dans un environnement sans stress excessif.

Le facteur social

Comme déjà expliqué plus haut, les parents sont souvent peu présents, parce qu'ils ont abandonné leur enfant ou parce qu'ils n'ont pas le temps de s'en occuper car ils cherchent tout d'abord à survivre. Dès l'enfance, livrés à eux-mêmes, les jeunes manquent de repères. Selon le Luyet¹⁰⁶, de nombreuses théories et notamment celle de l'attachement de Bowlby, démontrent que l'enfant dès son plus jeune âge a besoin d'un attachement sécurisé. Ce dernier est un puissant facteur de protection contre les maladies mentales et psychiques et contre l'engagement dans des comportements déviants. Toujours selon Luyet, les recherches de Lautrey démontrent que l'environnement familial a une influence significative sur le développement. En effet une famille à structure souple permet un meilleur développement intellectuel par opposition à une famille astructurée ou chaotique et une famille à structure rigide. D'autres études comparant les enfants d'une même famille, adoptés ou non, démontrent clairement l'influence de l'environnement sur l'enfant.

Le facteur culturel

En Inde, tolérance et intolérance rythment la vie de la société. Comme déjà dit dans la partie théorique, les castes n'existent officiellement plus depuis les années 50, mais perdurent malgré tout de façon officieuse. Bien que l'on dise souvent que l'Inde est le pays de la tolérance étant donné le nombre de religions qui s'y côtoient, on devrait plutôt parler d'indifférence. La tolérance s'arrête souvent à la frontière des castes. Par exemple une personne de basse caste est tolérée tant qu'elle ne tente pas de changer son statut. Et il en va de même pour les religions, par exemple très peu de mariages interreligieux ont lieu. Ainsi le facteur culturel engendre parfois des problèmes dans les regroupements de jeunes provenant de milieux différents.

La violence comme moyen d'expression

La violence est présente au quotidien dans la société indienne. Par extrapolation, elle l'est au sein des organisations et du travail social. De manière générale, il est difficile pour les

¹⁰⁵ "L'ado ce drôle de zozo", Emission Spécimen 19.06.2013

¹⁰⁶ Module C4, Développement de l'enfant par Véronique Luyet, 2007

travailleurs sociaux de gérer une relation d'aide empathique recevant des réponses violentes, qu'elles soit verbales ou physiques. Selon une publication du service de l'action social de Fribourg (SASoc)¹⁰⁷, les professionnels de l'action sociale sont confrontés à deux types de violences, l'une dont ils sont témoins et l'autre dont ils sont victimes. La seconde est plus compliquée à gérer puisque que le travailleur social est lui-même touché. Il y a les violences verbales auxquels on s'adapte mais qui peuvent être usantes et parfois amener au burn out. Et puis il y a la violence physique qui, en plus d'atteindre les travailleurs dans leur intégrité, "paralyse l'intervention sociale". En effet, comment maintenir cette relation d'aide empathique lorsque l'on se sent victime ? Les intervenants sociaux se retrouvent souvent face à des situations désespérées entre les autorités et les usagers et subissent cette violence.

7.2.2 H2 Les travailleurs sociaux font des usages différents de la relation d'aide.

H2.1 Les travailleurs sociaux utilisent la relation d'aide différemment selon leur profil et/ou l'organisation dans laquelle ils travaillent.

L'âge

J'évoquais plus haut le besoin d'avoir le même vocabulaire et la même gestuelle pour communiquer. La plupart des interlocuteurs ont mis en avant le besoin "d'être jeune" pour travailler avec des jeunes. Ceux qui ont moins de 30 ans pensent que leur jeunesse est un avantage, car elle permet d'être plus proche, d'avoir la même perception et de mieux comprendre les adolescents.

"Tu sais, en général les adolescents ont besoin d'un travailleur social proche de leur âge, quelqu'un de jeune, une personne capable de traîner un peu avec eux, de danser ou faire de la musique avec eux, ça rend la personne réelle. Il faut qu'ils puissent te voir comme un modèle, tu devrais être quelqu'un de "cool", ou qui est considéré comme "cool".

Ce que cette interviewée avance est qu'il faut être jeune pour travailler avec des publics juvéniles. Mais ne peut-on pas être jeune dans sa tête ? J'entends souvent des gens dire qu'ils se sentent jeunes dans leur tête et cela parfois jusqu'à 90 ans ! C'est également le cas des autres personnes interrogées. Ils disent tous qu'il est plus facile d'établir la relation d'aide en ayant une attitude "jeune". Certains parlent de jeunesse d'esprit, d'autres parlent de se remémorer leur jeunesse. L'une d'elle dit :

"Lorsque je suis avec eux, je fais partie de leur groupe, j'oublie mon âge, je me sens comme eux." (Entretien 5)

L'âge est relatif, nous nous enfermons nous-mêmes dans nos catégories d'âge. Il y a des conventions tacites, ce que l'on peut faire à un certain âge ne sera pas toléré toute notre vie. Par exemple on dit souvent "il faut que jeunesse se passe". Cela sous-entend que quelques écarts de conduite sont permis durant cette période. Plus tard de tels comportements ne seront plus acceptés et les personnes seront marginalisées. Certes, certaines activités, qui sont plus facilement attribuées à la jeunesse, tels que chanter et danser spontanément, seront malgré tout admises chez des adultes. Mais les jeunes s'étonnent toujours lorsque les adultes sifflotent l'air préféré des adolescents et pratiquent leur danse. Soudainement ils se rendent compte qu'il peut y avoir des points communs. Ce sont des moyens de se rapprocher dans la relation.

¹⁰⁷ http://www.fr.ch/sasoc/files/pdf21/violence_dossier_jcs_sasoc_1.pdf

Certains des interviewés de plus de 35 ans ajoutent que leur âge leur apporte de l'expérience et une meilleure connaissance d'eux-mêmes. Ils se sentent plus authentiques et plus stables et peuvent apporter une constance dont les adolescents ont besoin.

L'expérience et la personnalité

Selon les personnes interrogées, l'expérience professionnelle et/ou personnelle de chacun amène un plus dans les relations qu'elles développent avec les jeunes. Année après année les problématiques rencontrées se multiplient et permettent d'acquérir de nouvelles connaissances. Au fur et à mesure que l'expérience grandit, il devient possible et même automatique, de transposer certains acquis d'une situation à une autre. Bien que la théorie et les recherches soient présentes en filigrane dans chaque action entreprise par les travailleurs sociaux, c'est davantage leur expérience, c'est-à-dire leur savoir-faire pratiques, qui leur apporte la réactivité et la précision nécessaires dans leurs interventions et dans les réponses données aux usagers. L'expérience permet de se connaître soi-même dans telle ou telle situation. Les trois personnes interrogées ayant des enfants m'ont expliqué que le fait d'être parents leur amène une expérience personnelle supplémentaire transposable dans les pratiques professionnelles. En effet, ils ont une meilleure connaissance du monde de l'enfance et de l'adolescence et peuvent mieux comprendre ce que les jeunes vivent. Cela leur permet de faire des liens entre les situations vécues entre leur vie privée et leur vie professionnelle.

En outre les professionnels interviewés évoquent les traits de leur personnalité comme étant des outils pour eux. En effet, la manière d'entrer en relation dépendra en partie de la personnalité du travailleur social. Plusieurs d'entre eux citent l'optimisme, la "positive attitude" ou la jovialité. Ils les utilisent au quotidien. Tout d'abord pour relativiser certaines situations difficiles et ensuite pour la transmettre aux jeunes. Ces derniers ont besoin de croire qu'ils peuvent se sortir de leurs problèmes, pour y arriver concrètement. Voici ce que dit l'un des interviewés :

"Les jeunes veulent des réponses et des opinions, ils ne font pas confiance aux gens qui ne savent pas. Il faut avoir confiance en ses propres capacités. Si vous avez peur, la relation se dégrade. L'optimisme est important, il leur sera transféré et va créer une attitude positive chez les adolescents." (Entretien 1)

Autrement dit, ce professionnel tente de développer sa confiance en lui et de rester positif avec les jeunes. Selon ma propre expérience, la bonne humeur est contagieuse et influence la relation d'aide favorablement. De plus, le fait de montrer que l'on imagine une issue positive à une situation compliquée, permet à l'utilisateur d'être plus en confiance et de sortir du tourbillon négatif qui peut parfois l'envahir. Une autre interlocutrice évoque quant à elle sa personnalité maternelle:

"J'ai une personnalité très maternelle, souvent ils viennent me voir et s'asseyent simplement, ils se sentent calmes et tranquilles, ils restent un moment et s'en vont. Parfois ils pleurent. Ils viennent me voir pour des conseils dans leur vie ou leur carrière. Ils se sentent en confiance pour parler avec moi, de n'importe quoi." (Entretien 7)

Elle utilise ainsi sa fibre maternelle pour rassurer les jeunes et être à l'écoute. Certes, chaque professionnel devrait agir avec son moi profond. Si quelqu'un essaie par exemple d'être maternel alors qu'il ne l'est pas, cela sonnera faux aux oreilles des jeunes et sa crédibilité sera mise en doute. C'est le principe de congruence, qui consiste à harmoniser ses mots et ses actions avec son ressenti.

Enfin, si le travailleur social est sûr de lui, il peut mieux transmettre ses compétences et connaissances aux jeunes. S'il connaît ses forces, il pourra les utiliser de manière optimale. S'il connaît ses faiblesses et qu'il est décomplexé par rapport à elles, les personnes avec qui il travaille (que ce soit les usagers ou les collègues), n'auront que peu de prise sur lui pour l'emmener sur des terrains où il ne veut pas aller, ou encore où il ne devrait pas aller (par exemple : émotionnel trop fort).

Comme évoqué dans la partie théorique (4.3.2), l'adolescence est une période où la sensibilité est accrue. Les jeunes cherchent souvent la faille chez leurs parents ou chez les travailleurs sociaux, pour tester la solidité de la relation. Si les professionnels en face d'eux sont en colère, fragiles, peu sûrs, etc., ils le sentiront et auront de la difficulté à avoir suffisamment confiance dans le travailleur social pour maintenir la relation. C'est comme si vous preniez un guide de montagne pour vous emmener au sommet du Cervin. Si celui-ci vous paraît hésitant, comment oserez-vous le suivre ?

Je crois qu'il est très utile pour chacun, et particulièrement dans les métiers de l'humain, d'utiliser les nombreux outils de développement personnel qui existent, pour le bien autant du professionnel que de l'usager.

En résumé, les travailleurs sociaux citent l'optimisme, la confiance en soi et la fibre maternelle comme outils qu'ils utilisent dans la relation d'aide.

Le genre

La moitié des personnes interrogées parlent de l'influence de leur genre sur la relation qu'ils ont avec les adolescents. Tandis que l'autre moitié ne relève pas de différences significatives. Mais c'est surtout lorsqu'ils doivent parler de sujets spécifiques liés aux genres des jeunes que cela fait une différence. Par exemple quand le thème de la sexualité est abordé. Autrement ils ne distinguent pas de différences. Ces réponses sont plutôt étonnantes étant donné l'éducation traditionnelle basée sur le patriarcat. Je dirais que les travailleurs sociaux œuvrent durement à gommer les différences entre les sexes. C'est peut-être pour cette raison qu'au cours de ces entretiens, peu de professionnels parlent du genre comme influençant la relation d'aide.

L'éthique et droit de l'enfant

Pour la plupart des interlocuteurs, leur organisation leur donne une ligne de conduite afin de préciser leur champ d'action, mais pas pour décrire comment utiliser la relation d'aide. Pour ce faire, les travailleurs sociaux se basent plutôt sur l'éthique et les droits de l'enfant. Ces deux points ont été abordés durant la plupart des entretiens. Voici quelques points de la déclaration d'éthique des travailleurs sociaux professionnels indiens (voir annexe 4) et concernant les personnes dans le besoin :

- Ne pas les étiqueter en raison de la situation problématique à laquelle ils peuvent être confrontés, mais voir leurs forces et leur permettre de travailler sur eux. (Stigmatisation)
- Entretenir une relation avec les gens pour promouvoir la compréhension mutuelle des différentes cultures et expériences en direct. (Réciprocité)
- Respecter le droit des personnes, leur autodétermination, et s'assurer de leur participation à la prise de décision concernant leur situation de vie. (Respect)
- Faciliter l'accès des populations aux opportunités et aux ressources et leur donner les moyens de travailler pour atteindre leurs objectifs en encourageant la création d'associations. ("Empowerment")

- Partager avec les personnes, les informations précises et pertinentes concernant l'étendue et la nature de l'aide à leur disposition, qui comprend les chances, les droits, les forces, les limites et les risques associés à l'intervention. ("Empowerment")
- Garder confidentielles toutes les questions partagées par eux et les informer sur les limites de la communication dans une situation donnée. (Confiance)
- Permettre et encourager les gens à travailler avec d'autres individus, organisations et groupes, lorsque cette collaboration est meilleure pour leurs intérêts. (Systémique)
- Ne pas poursuivre une relation, ni utiliser tous les moyens coercitifs pour continuer des services, alors que la personne souhaite y mettre un terme. (A l'inverse de l'aide contrainte)

Comme déjà dit, cette déclaration d'éthique s'approche grandement du code de déontologie du travail social en Suisse. Bien que chacun des travailleurs sociaux interrogés ait eu à cœur de faire respecter ces principes éthiques, je m'interroge sur les pratiques réelles. Une observation de terrain serait nécessaire afin de vérifier dans quelle mesure ces principes peuvent être respectés.

En 2009 lors de la semaine internationale à la HES-SO de Sierre sur le thème des droits de l'enfant, les intervenants indiens avaient mis en avant le travail effectué dans leur pays. Tout au long des entretiens avec les interviewés, ceux-ci ont décrit leur travail comme allant dans le même sens que les droits ci-dessus.

Enfin, 191 pays ont ratifié la convention des droits de l'enfance dont l'Inde en 1993. Cette convention concerne tous les enfants jusqu'à leurs dix-huit ans sans discrimination. Voici selon Projuventute¹⁰⁸, les droits tirés de la convention de l'ONU, entre parenthèse vous trouver des commentaires par rapport à la situation actuelle possible :

- Le droit à l'égalité (enfants riches ou pauvres)
(Toutefois, il est très peu respecté en Inde avec le système des castes qui clive plus qu'égalise.)
- Le droit d'avoir un nom et une nationalité (enregistrement des naissances)
(Il est peu appliqué dans les basses castes dont certains ne connaissent pas leur origine. De plus peu d'enregistrements officiels sont effectués lors des naissances.)
- Le droit de ne pas être séparé-e de ses parents (exceptions lors de maltraitements)
(Bien qu'il soit en partie respecté, il existe de nombreux vols d'enfants à des fins d'exploitation.)
- Le droit d'exprimer son opinion et d'être entendu-e, lorsque ça touche directement la vie de l'enfant. (Aujourd'hui encore de nombreux mariages arrangés sont organisés, les jeunes filles souvent mineures n'ont pas leur mot à dire sur cette question.)
- Le droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion, toute religion doit être respectée. (Certes, la tolérance interreligieuse règne, malgré quelques conflits.)
- Le droit à la sphère privée, les parents ne doivent pas espionner leurs enfants. (Les lieux d'habitation très exiguës dans les bidonvilles permettent toutefois peu d'intimité.)
- Le droit à la santé : alimentation, sommeil, soins, informations. (De manière générale dans la population des enfants "pauvres", les conditions de santé sont affligeantes)
- Le droit à l'éducation, indépendamment de leur situation financière. (Les écoles publiques sont théoriquement accessibles à tous.)
- Le droit au temps libre, au jeu et au repos. (Le temps libre est inversement proportionnel à la pauvreté, puisque les enfants pauvres travaillent pour aider la famille.)
- Le droit d'être protégé-e contre la violence, l'usage de drogues, la maltraitance, le travail forcé ou la traite des enfants, le corps d'un enfant n'appartient qu'à lui. (Les

¹⁰⁸ <http://www.projuventute.ch/Droits-de-l-enfant.85.0.html?&L=1#c550>

enfants, surtout dans les "slums", sont mal protégés contre tous ces types de violences.)

Ainsi, bien que la convention ait été signée depuis déjà vingt ans, dans de nombreux cas et principalement dans la population pauvre, ils ne sont pas ou peu respectés. Malgré une volonté de changement de la part des travailleurs sociaux, on ne peut oublier qu'un pays aussi peuplé que l'Inde aura une inertie.

H2.2 Les travailleurs sociaux utilisent la relation d'aide différemment selon les problématiques des adolescents dont ils ont la charge.

Pour tous les interlocuteurs, leur relation avec les jeunes est différente selon leurs problématiques. Cela fait référence aux cinq constantes décrites au point 4.2.2 qui définissent les différents aspects auxquels l'éducateur doit faire face. Ces différentes facettes peuvent être transposées en cinq utilisations de la relation d'aide.

Par exemple pour la première, l'unicité, aucune relation entre le travailleur social et un jeune n'est identique principalement à cause de la situation du jeune qui sera toujours unique, malgré de grandes similitudes possibles.

Deuxièmement les aspects de cette relation seront multidimensionnels. La problématique des jeunes sera abordée principalement par les dimensions sociales (l'environnement), psychologiques (l'état psychique) et pédagogiques (la capacité et l'envie d'apprendre).

Troisièmement, la relation d'aide est simultanée à d'autres relations d'aide en cours, l'adolescent n'est que rarement seul en relation avec le travailleur social.

Quatrièmement l'urgence de la problématique engendre parfois une relation d'aide pressante. Par exemple le cas d'un jeune qui se trouve dans une situation de mauvais traitement comme la contrainte à la prostitution ou de l'exploitation au travail.

Cinquièmement, l'incertitude peut être liée à la problématique elle-même, par rapport au manque d'information par exemple liée aux situations des adolescents. Elle peut aussi être liée à la relation, par exemple en raison de l'inconstance des jeunes dans celle-ci et leur besoin de toujours la mettre à l'épreuve et parfois même de la saboter.

La pauvreté et les violences familiales

Lorsque je compare les problématiques dont font état les travailleurs sociaux interrogés on retrouve toujours la pauvreté. Selon Kehrl et Knöpfel dans "le manuel sur la pauvreté en Suisse"¹⁰⁹, la pauvreté peut être absolue ou relative. Selon la définition de l'ONU¹¹⁰, la pauvreté absolue correspond à moins de deux dollars par jour et par personne pour vivre. En Inde il reste encore beaucoup de pauvreté absolue, tandis qu'en Suisse elle a été éradiquée. Par contre, la pauvreté y est relative, ce qui signifie qu'elle est calculée par rapport au niveau de vie moyen de la société. Normalement, dans le contexte helvétique personne n'endure la faim et chacun peut avoir un toit et les soins médicaux de base.

En Inde les causes de la pauvreté peuvent être diverses. Par exemple : appartenir à une basse caste, ne pas avoir ou avoir peu de formation, la maladie ou le décès d'un ou des parents, l'alcoolisme d'un ou des parents, avoir un travail peu rémunéré ou être exploité, la séparation ou le divorce, le statut de migrant, même si c'est à l'intérieur du pays.

De plus on notera que les violences familiales, comme on le verra ci-dessous, mènent

¹⁰⁹ http://www.caritas-geneve.ch/actu_upload/27488_dossier_presse_manuel_pauvrete.pdf

¹¹⁰ http://www.skos.ch/store/pdf_f/publikationen/grundlagendokumente/Armutsgrenze-f.pdf

parfois les enfants ou les jeunes à fuir la maison et par la même occasion toute aide financière.

Certains jeunes subissent d'énormes pressions de la part de leur entourage, liées à la réussite de leurs études et l'argent qu'ils doivent amasser pour aider la famille à vivre :

"C'est une grosse tension interne pour des jeunes de milieux socio-économiques bas. Leurs parents veulent qu'ils étudient mais en même temps ils doivent travailler pour amener de l'argent à la famille. Ils ne savent pas comment remplir toutes leurs responsabilités." (Entretien 5)

En effet, dans les milieux urbains, les basses castes ont plus de possibilités de sortir de leur statut et savent que pour y arriver l'éducation est primordiale. Par endroit, un système de valorisation des basses castes par quotas est mis sur pied. C'est-à-dire que les entreprises qui embauchent des personnes de cette catégorie reçoivent des indemnités.

Toutes ces responsabilités sont lourdes à porter pour les jeunes. Ils savent que le meilleur moyen de se sortir de la pauvreté, est de réussir leurs études. Et dans le même temps ils doivent vivre dans l'instant et aider leur parent financièrement. Cette pression les rend souvent dépressifs et il y a de nombreux cas de suicides.

De plus, les violences familiales sont monnaie courante. La quasi-totalité des interviewés m'ont parlé de jeunes battus et/ou abusés sexuellement. Concernant les abus sexuels, il est très difficile de trouver des statistiques fiables, tant en Inde que dans le monde entier. C'est probablement lié à la honte, la peur des représailles ou encore la difficulté à subir une nouvelle fois ce qui est arrivé en le racontant. En Inde, les exemples de violences sont nombreux : les violences psychiques et physiques, les agressions sexuelles, les empoisonnements, les brûlures à l'acide et elles vont parfois jusqu'au meurtre. Selon Sabot¹¹¹, les femmes sont souvent les victimes de ces brutalités. Nombre d'entre elles sont mariées de force durant l'adolescence et subissent la plupart de ces violences dans leur propre foyer. Les jeunes hommes eux, subissent les coups de leur père. Un interviewé déclare :

"Certains d'entre eux ont des pères alcooliques qui les frappent salement et les font travailler. La frustration fait qu'ils s'enfuient. Ils sont tous venus à Mumbai pour avoir une vie meilleure, pour rejoindre des films, car c'est ce qu'ils voient au cinéma. Le héros devient riche du jour au lendemain, c'est ce dont ils rêvent."

Souvent les jeunes ont atterri dans la rue car leurs parents n'avaient plus de quoi les nourrir. Parfois ils ont été envoyés en ville pour travailler ou alors ils se sont enfuis à cause des violences familiales, mais dans tous les cas le but était d'avoir une vie meilleure.

Mais leurs rêves deviennent rarement réalité et le tourbillon infernal commence. La plupart du temps ils doivent travailler. Ils se mettent en quête d'un boulot, qui est la plupart du temps dans le secteur informel, par exemple vendeurs de "*Chai*" ou encore cireur de chaussures. Parfois leur "travail" s'orientera vers la délinquance, comme le vol à l'étalage ou le pickpocket.

La drogue et l'alcool

Par dépit face à leur situation, ils tentent de s'évader dans les substances. Selon la plupart des interrogés, les jeunes touchent à la drogue et/ou à l'alcool.

¹¹¹ http://graduateinstitute.ch/files/live/sites/iheid/files/sites/genre/shared/Genre_docs/2342_TRavauxEtRecherches/Sabot_Lisa.pdf

"L'alcool et la drogue viennent s'ajouter à leurs problèmes. Les jeunes utilisent ces substances comme stratégie pour tenir le coup dans leur situation. Mais ce n'est pas la bonne solution." (Entretien 5)

Le produit le plus facile d'accès et le plus répandu chez les jeunes des rues est la colle. D'après le portail international des enfants des rues¹¹² : "Trois facteurs principaux sont à l'origine de la popularité de la colle auprès des enfants des rues sur tous les continents : son prix, sa grande disponibilité et sa non pénalisation", par rapport aux autres drogues et alcools que les jeunes pourraient se procurer. Le résultat de son inhalation est décrit comme "un « flash » très puissant et quasi instantané, avec des effets similaires à ceux d'une forte consommation d'alcool."

C'est un début de réponse au pourquoi de cette consommation. Ils parlent également des "mécanismes de l'addiction". Les jeunes consomment pour apaiser leurs douleurs physiques et psychologiques (stress, tristesse, solitude). Après avoir pris de la colle certains ont des hallucinations, une sensation d'ivresse, d'autre disent n'avoir plus peur de rien, ni honte de mendier ou de fouiller les ordures et finalement ils relèvent que sniffer leur coupe la faim. Ceci confirme, comme l'ont remarqué les personnes interviewées, que la drogue permet aux jeunes de supporter leur situation et fuir leurs problèmes. Mais sur le long terme, des problèmes de croissance, des dysfonctionnements au niveau du foie et des reins ainsi que des dommages irréversibles au cerveau ont été observés.

La délinquance

La triste réalité démontre que beaucoup d'entre eux sont contraints d'utiliser la délinquance pour survivre. Ils deviennent pickpockets, voleurs à l'étalage, dealers selon les cas. Quatre des interlocuteurs décrivent la délinquance des jeunes comme "refuge". La famille n'étant plus là pour subvenir à leurs besoins, ils déplacent leur attachement vers les pairs. Souvent le fait d'appartenir à une bande leur permet de se créer une identité au travers d'elle et leur offre la sécurité et l'affection dont ils ont besoin. L'un des interviewés déclare que pour obtenir une protection de la bande certains sont forcés d'accorder des faveurs sexuelles au chef de celle-ci. Les jeunes qui arrivent en ville seuls ont beaucoup de difficultés à survivre. Ils ne connaissent rien à la métropole et n'imaginent même pas qu'il existe des foyers pour jeunes ou des organisations qui pourraient leur venir en aide. Ils se retrouvent alors à dormir dans la rue. Ils doivent mendier ou voler pour pouvoir manger. Les maigres affaires qu'ils possèdent doivent être cachées, par exemple dans un arbre ou ailleurs au risque de se les faire voler. Le fait d'intégrer une bande leur rend la vie plus facile. Une entraide se crée.

Il faut distinguer les bandes de jeunes, des gangs de rues. Marc Perreault¹¹³, anthropologue et chercheur indépendant, en parle dans un article dénommé "Bandes de jeunes et gangs de rue. Les dérives criminelles d'une quête identitaire." Pour lui, "la seule caractéristique de la délinquance ou de la criminalité ne saurait suffire à les démarquer." De manière générale, les bandes de jeunes s'auto-marginalisent et refusent les "valeurs dominantes de la société capitaliste." Ils utilisent la délinquance dans ce sens et "constituent une forme de contre-culture critiquant le consumérisme matérialiste de la société". Les gangs quant à eux, souvent, sans en faire une généralité, sont des migrants qui revendent plutôt l'accès aux "valeurs matérielles", qui leur sont plus difficiles à obtenir que pour la majorité. Ils sont "plutôt contre la société et son système de discrimination dont ils se disent victimes." Leurs buts seraient plutôt d'intégrer la société, même si les moyens qu'ils utilisent les amènent souvent aux effets contraires. La frontière des bandes de jeunes est plus floue que celles des gangs, il est plus facile d'entrer et de sortir d'une bande que d'un gang. N'oublions pas que

¹¹² <http://portailenfantsdesrues.org/la-drogue>

¹¹³ <http://id.erudit.org/iderudit/1000911ar>

selon Marc Leblanc¹¹⁴, il existe trois niveaux de délinquance : occasionnelle, de transition et chronique. Si je mets en parallèle les théories de ces deux auteurs, on pourrait classer la délinquance occasionnelle et de transition comme étant les faits de bandes de jeunes qui arrivés à l'âge adulte "entreraient dans le rang". Tandis que la délinquance des gangs est chronique et ne s'arrête pas aux frontières de l'adolescence.

La prostitution et le SIDA

Dans de nombreux cas, autant les jeunes filles que les jeunes hommes sont contraints à vendre leur corps. Soit ils sont exploités par des proxénètes, soit ils/elles pensent que c'est leur seul moyen d'obtenir de l'argent. Dans le document de l'UNICEF "les jeunes et le VIH-SIDA, une solution à la crise"¹¹⁵, selon le conseil du bien-être social en Inde, deux professionnels du sexe sur cinq ont moins de dix-huit ans. La prostitution est tolérée en Inde mais pas le racolage, ni la prostitution des mineurs. Malgré cela elle perdure et une fois encore, la corruption de la police y contribue.

De manière générale, la prostitution mène dangereusement les travailleurs du sexe vers le SIDA. Selon plusieurs témoignages récoltés par l'association "Egalité maintenant"¹¹⁶, l'usage du préservatif est mal vu et mal accepté par les acheteurs de sexe. De plus les femmes prostituées "ne sont pas en mesure de contraindre les acheteurs de sexe commercial à utiliser des préservatifs. La réglementation de l'industrie du sexe n'a pas, à ce jour, permis de réaliser des progrès significatifs quant à la négociation de l'utilisation de préservatifs."

D'après destination santé¹¹⁷ (un service de presse en ligne dont les articles sont rédigés par des scientifiques), des chercheurs américains estiment que "près de 40% des jeunes femmes contraintes à la prostitution seraient séropositives". Ils ajoutent que dans la population des prostituées de moins de 17 ans, quatre sur dix seraient porteuses du virus du SIDA. Plus les jeunes filles commencent tôt plus le risque d'infection est élevé. Pour les auteurs de cette étude, "la forte prévalence de la séropositivité chez les jeunes prostituées s'expliquerait par les pratiques sexuelles des hommes qui fréquentent les maisons closes. Ils préfèrent généralement les très jeunes filles, souvent présentées comme vierges et donc, non infectées par le VIH. Confrontées à cette « demande du marché », les petites de 14 ans se retrouvent en première ligne face au virus."

La prévention contre ce fléau existe mais comme déjà dit plus haut, les personnes prostituées ne sont pas toujours en mesure de décider du port du préservatif. Cela est probablement lié également à la vision de la femme, soumise à l'homme et d'autant plus si elle est une prostituée.

7.2.3 H3 Les moyens à disposition en Inde sont peu nombreux.

H3.1 Les moyens théoriques (concepts et recherches) et pratiques (méthodologies et outils techniques) manquent.

Selon l'ensemble des interlocuteurs, la formation qu'ils ont suivie au collège de Travail Social Nirmala Niketan (CSWNN) ou à l'institut de Science Sociale Tata (TISS) est complète et proche de la réalité du terrain. Toutes les personnes estiment avoir suffisamment d'outils théoriques et pratiques pour leur travail quotidien avec les jeunes. Par exemple en psychologie, le développement de la personne de l'enfance à l'âge adulte, la connaissance et l'analyse du contexte social, la gestion de la violence, l'utilisation des compétences des jeunes, etc.

¹¹⁴ <http://www.acsm-ca.qc.ca/virage/enfance-jeunesse-famille/la-delinquance.html>

¹¹⁵ data.unaids.org/Topics/Young-People/youngpeoplehiv_aids_fr.pdf

¹¹⁶ <http://www.equalitynow.org/fr/node/522>

¹¹⁷ <http://destinationsante.com/vih-sida-les-ravages-de-la-prostitution-en-inde.html>

Moyens théoriques

Durant les cours auxquels j'ai pu assister lorsque j'étais à Mumbai, j'ai constaté que les leçons dispensées par l'école Nirmala Niketan étaient quasi identiques à celles auxquelles j'avais assistées à la HEVS de Sierre.

La majorité des personnes évoque le besoin de bien connaître les problématiques psychologiques et sociales des jeunes avec lesquels ils travaillent et de les comprendre. Ils y parviennent grâce aux outils théoriques dispensés par leur formation mais également grâce à leur expérience pratique. Ceci afin de pouvoir intervenir de manière adaptée à la situation. Le terme de recherche est également induit dans leur propos. Il est exprimé tout particulièrement par une personne qui parle de l'importance de la recherche effectuée au sein de l'école qui l'a formé dans le domaine social. Chaque année des études sont menées et publiées afin d'améliorer la pratique professionnelle des travailleurs sociaux, notamment au sein des unités de recherche des différentes écoles. Comme déjà relevé plus haut, la psychologie, la philosophie, la systémique, sont les bases théoriques citées par plus de la majorité des interviewés.

Moyens pratiques

En outre la méthodologie que chacun des interlocuteurs utilise auprès des adolescents est l'expression. Tout d'abord l'expression verbale. Par exemple avec des discussions à thème : les jeunes soumettent les sujets qui leur semblent importants ou alors ce sont les travailleurs sociaux qui en proposent. C'est à ce moment-là que des thèmes préventifs peuvent être abordés ainsi que des messages informatifs. Ils tentent de leur faire exprimer leurs opinions et ensuite de les amener à réfléchir aux propos tenus. Ou encore grâce à des débats : ce sont plutôt des confrontations d'idées sur les thèmes qui posent problème entre différents groupes au sein de la communauté. Mais aussi par le média vidéo qui est utilisé entre autre pour démontrer des solutions proposées ailleurs. Ensuite une réflexion commune peut avoir lieu afin de délibérer et décider si c'est adaptable ou non à leur cas.

Certains professionnels évoquent le besoin d'utiliser des outils plus concrets, c'est-à-dire confronter les jeunes à la réalité :

"Si on n'offre que de la théorie, ils écoutent mais n'enregistrent pas. Notre méthode est de les exposer à la société et de travailler sur le terrain, de débattre des problèmes pour développer leurs propres convictions." (Entretien 5)

Ainsi ils travaillent avec les jeunes dans leur propre milieu et tentent de trouver des réponses sur mesure. Ceux-ci sont plus motivés, car une amélioration quasi immédiate peu s'opérer. Comme vu dans un chapitre précédent, les adolescents développent ainsi leurs compétences dans leur environnement, ce qui permet de faire des liens constructifs avec leur situation.

D'autres interlocuteurs relèvent comme méthodes, les joutes sportives, les jeux et ateliers divers sur le thème du recyclage ou de la créativité. On touche ici à l'expression corporelle et créative, qui offre aux jeunes une possibilité de s'exprimer émotionnellement. En effet le sport, peut être un exutoire à la frustration, la colère, le désarroi ou encore l'impuissance. L'expression créatrice permet de concevoir quelque chose de concret qui amène de l'autosatisfaction. Ces outils sont moins directs que les discussions ou débats, mais permettent de bien connaître les jeunes. De plus les travailleurs sociaux se dévoilent par ce biais en tant que personne auprès des adolescents. En effet, les travailleurs sociaux qui habituellement ont une place institutionnelle "supérieure" par rapport aux jeunes, deviennent au travers des jeux, des personnes "ordinaires". Une fois encore, on revient à la notion de réciprocité utilisée dans la relation d'aide.

"Le meilleur outil que nous ayons est la relation qu'on arrive à établir avec les jeunes."
(Entretien 2)

Comme déjà expliqué plus haut, pour la majorité, la relation d'aide est utilisée comme un outil, et chacun relève l'importance de la co-construction. Ils disent que, si une relation de domination s'installe, les jeunes ne se sentent pas écoutés ni respectés et ne s'impliquent pas dans les projets développés.

Finalement c'est au travers de leurs expériences pratiques que les travailleurs sociaux, développent, améliorent et éprouvent les outils théoriques et pratiques appris durant leur formation.

H3.2 Les moyens financiers sont pauvres pour soutenir les projets.

La quasi-totalité des interviewés affirment qu'ils manquent de moyens financiers dans leurs organisations. Ils ne perçoivent pas d'aide de l'Etat, ce qui n'est pas le cas de toutes les ONG.

Le tableau ci-dessous tiré de l'étude "Anatomy of the Bombay NGO sector" (1999), démontre que sur 59 institutions, l'Etat indien amène des fonds à 23 d'entre elles. Il est donc présent pour soutenir les projets pour les plus démunis mais comme dit plus haut les fonds ne sont pas perçus par suffisamment d'Indiens dans le besoin (39%). Comme on peut le voir, ce sont les organisations non gouvernementales étrangères et indiennes qui prennent le relais en donnant des fonds pour les premières à 68% et pour les secondes à 13% des institutions.

Foreign	Number of organizations	Percentage
NGOs	40	68
Official	15	25
Churches	6	10
Multinational company	3	5
Indian	Number of organizations	Percentage
Official	23	39
NGOs	13	22
Churches	9	15
Trust	8	14
Companies	5	8

Number of NGOs: 59

* Figures need not add up to 100 per cent because NGOs may receive from more than one source.

Tableau 1 : Sources de financement¹¹⁸ (1999)

Les ONG sont peu soutenues, probablement puisqu'elles s'occupent d'individus du secteur informel (voir ci-dessous p. 64). Ces derniers n'ont pas d'existence pour l'Etat et ne sont donc pas subventionnés. Par effet de prolongation, les ONG qui viennent en aide aux personnes du secteur informel ne sont pas reconnues par l'Etat ni subventionnées. A titre informatif, voyons ci-dessous quelques précisions.

Types de protections sociales

Quels sont donc les types de protection sociale fournis par l'Etat? Bien que des lois, visant à aider les plus pauvres aient été mises en place dès les années 1950, il reste beaucoup à

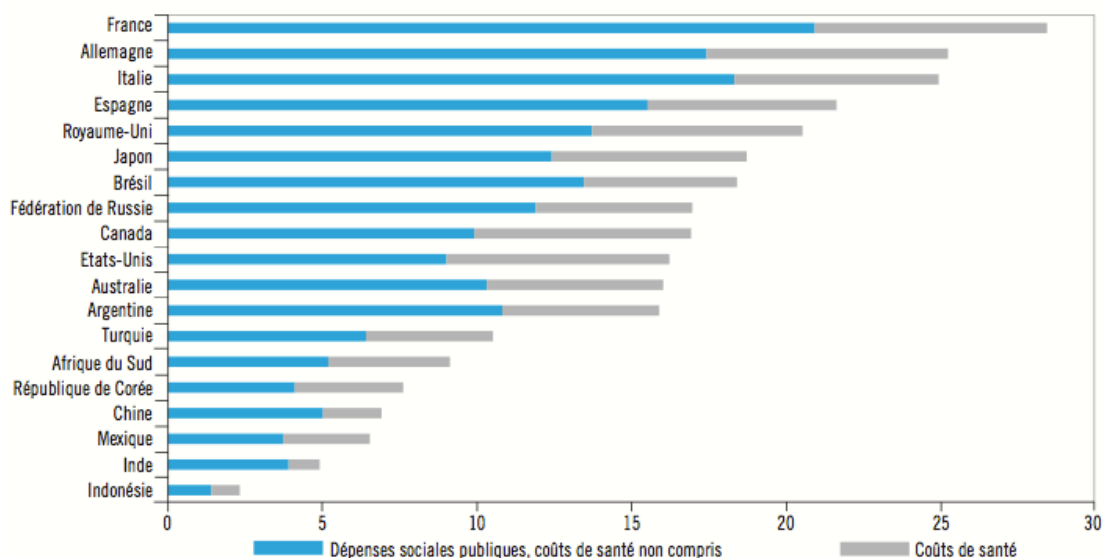
¹¹⁸ <http://eau.sagepub.com/content/11/1/247.full.pdf+html>

faire. Dans un résumé du G20 de 2011 intitulé "Le socle de protection sociale en Inde" (voir annexe 5), il est dit que

"d'importantes mesures dans le domaine de la sécurité sociale, de la lutte contre la pauvreté et de la protection sociale sont actuellement mises en œuvre par différents ministères, de concert avec des départements ministériels fédéraux et fédérés, ainsi que la société civile."

Le centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale (CLEISS)¹¹⁹ le confirme. Le régime indien offre une protection pour la vieillesse, l'invalidité, le décès, la maladie, la maternité, le chômage et les accidents et maladies professionnelles. Le problème est que cette couverture vise principalement les travailleurs de l'économie formelle puisque ceux-ci sont enregistrés, la perception des indemnités est donc simplifiée. Nous verrons plus bas les différences entre l'économie formelle et informelle. Selon le document du G20 en 2011 (voir annexe 5), ça ne correspondrait qu'à 6% des Indiens, tandis que Bapu P. Remesh¹²⁰ parlait de 7% en 2009.

Figure 1. Dépenses sociales publiques dans les pays du G20 (en % du PIB), dernière année pour laquelle des données étaient disponibles (2007-2009)



Note: Sont couverts par ces dépenses les postes suivants: soins médicaux, prestations en cas de maladie, chômage, vieillesse, accidents du travail et maladies professionnelles, maternité, invalidité et survivants, ainsi que les allocations familiales plus d'autres programmes d'aide au revenu et d'assistance sociale, y compris les versements en espèces assortis de conditions. Les données sur les dépenses obligatoires de sécurité sociale privée ne sont pas incluses dans les figures de 1 à 3. Les dépenses privées obligatoires contribueront à un niveau minimum de protection sociale disponible dans les pays où de tels programmes existent, et dans certains cas seront encouragées par des abattements fiscaux.

Source: Base de données GESS/OIT, www.socialsecurityextension.org/gimi/gess.

Tableau 2 : Tiré du rapport du G20 de 2011

On remarque sur ce tableau que l'Inde utilise moins de 5% de son PIB dans les dépenses publiques, sociales et de la santé. Malgré les millions de personnes aidées, comme on le verra ci-dessous, la grandeur du pays dessert la cause des plus pauvres.

Voici tout de même plusieurs programmes d'assistance qui ont été mis en place. Selon un rapport BIT (Bureau international du travail) de Genève¹²¹ :

¹¹⁹ http://www.cleiss.fr/docs/regimes/regime_inde.html (2010/2011)

¹²⁰ http://www.cetri.be/IMG/pdf/retour_de_l_etat-4pdf.pdf

¹²¹ http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_176520.pdf

"Le Plan Mahatma Gandhi¹²², assure cent jours de travail par an et par ménage aux familles pauvres (...) et devrait toucher environ 52,5 millions de ménages vivant au-dessous du seuil de pauvreté. En outre, l'Inde a lancé récemment le programme d'assurance sociale Rashtriya Swasthya Bima Yojana (RSBY). En cas d'hospitalisation et de maternité, il fournit une assurance santé de 30 000 roupies par an (environ 640 dollars e.-u.), sans transfert en espèces, et à partir d'un système de carte intelligente, aux familles vivant dans l'économie informelle et sous le seuil de pauvreté. Ce programme, opérationnel depuis avril 2008, a permis de distribuer plus de 24 millions de cartes intelligentes en août 2011. Chaque carte couvre cinq personnes. Le programme a été étendu aux travailleurs du BTP, aux vendeurs de rue, aux employés domestiques (...). Il est proposé de l'étendre aux travailleurs des mines, aux chiffonniers, aux bagagistes du rail et aux chauffeurs de taxi."

De plus, l'Inde a pour projet d'améliorer l'assurance vieillesse en place, le financement serait effectué par cotisation privée. L'adhésion y serait volontaire et laisserait une grande liberté aux bénéficiaires. Mais ce système suscite des débats et est encore en phase de réflexion.

Comme relevé plus haut, l'Etat subventionne moins de la moitié de la population dans le besoin. Une des pistes serait qu'il vienne en aide aux personnes enregistrées officiellement, tandis que les ONG travailleraient sur le terrain et verraient les besoins réels. Ces personnes font partie de ce que l'on appelle le secteur informel. Pour revenir à mes entretiens, la grande majorité des adolescents avec lesquels travaillent les interviewés viennent de l'économie informelle, c'est pourquoi ils ont des difficultés à percevoir des fonds de l'Etat.

Secteurs formel et informel

Galland, Ledeneva¹²³ pense que ces deux secteurs sont "à la croisée des chemins entre sociologie, sciences politiques, sciences économiques et anthropologie". Leurs définitions ne sont pas totalement figées et varient quelque peu selon les chercheurs. Le premier pourrait être simplement défini comme englobant toutes les personnes étant enregistrées officiellement par l'Etat et intégrant le système social par le biais des cotisations aux assurances sociales et/ou aux impôts. Le second secteur est décrit par l'UNESCAP¹²⁴ (Commission Economique et Sociale pour l'Asie et le Pacifique des Nations Unies) comme ceci:

"Ce secteur est présent dans les rues, sur les trottoirs et dans les ruelles des villes, où il regroupe entre autres des petits commerçants, des vendeurs ambulants, des coolies et des porteurs, des petits artisans, des barbiers et des cireurs de chaussures."

Selon Bapu P. Remesh¹²⁵, on peut ajouter à cela tout le secteur agricole ainsi que les activités illicites telles que la prostitution et le trafic de drogues. L'économie informelle représente environ 370 millions d'Indiens.

¹²² Ce plan adopté en 2005 intègre une protection sociale et une protection emploi. Ce programme dit qu'un ménage est en droit d'exiger jusqu'à 100 jours de travail par an effectué sur l'un des chantiers publics entrant dans le cadre de projets d'aménagement du territoire, de gestion des ressources en eau ou encore de développement d'infrastructures, tels que la construction de routes.

¹²³ Galland, E. "Laurence Fontaine, Florence Weber (dir.), *Les paradoxes de l'économie informelle. A qui profitent les règles?*", Lectures (En ligne), Les comptes rendus, 2011, mis en ligne le 26 août 2011, consulté le 27 juillet 2013 URL : <http://lectures.revues.org/6179>

¹²⁴ http://www.unescap.org/pdd/CPR/CPR2006/French/CPR3_1F.pdf

¹²⁵ http://www.cetri.be/IMG/pdf/retour_de_l_etat-4pdf.pdf

En définitive, on distingue un point commun à l'économie dite informelle: ce qui échappe à la comptabilité du marché du travail (travail au noir). Autrement dit, ce qui sort des statistiques et donc des inscriptions (par exemple au registre du commerce). En son sein on aperçoit deux pôles, l'un étant celui des travailleurs dont le métier est légal (petit commerçants, cireurs de chaussures, etc.) et l'autre dont le métier est illégal (proxénètes, trafiquants de drogue, etc.)

La technologie au service du secteur informel

Afin de tenter de remédier au secteur informel, quelqu'un a eu le rêve de "créer un état civil numérique et biométrique en Inde tout en luttant contre la pauvreté". C'est dans un article de l'Express intitulé "Inde: l'état civil numérique, le plus grand programme social du monde"¹²⁶, qu'on apprend cela. Le milliardaire Nandan Nilekani¹²⁷, ex-PDG et cofondateur d'Infosys, une des plus grandes compagnies de prestations de services informatiques en Inde, a lancé son programme en 2010. Il entend par là donner à ceux qui le souhaitent "une existence juridique et légale (...) grâce à un numéro d'identité unique, adossé à une base centrale multi-biométrique". C'est un gros défi étant donné que 70% des familles indiennes ne possèdent pas de papier d'identité. Ceci permettrait à la population indienne du secteur informel d'exister, et d'ouvrir des comptes en banque. Dans un même temps, les fonds d'assistance pourraient arriver directement dans leurs mains et non pas dans celles d'employés d'Etat peu scrupuleux, comme c'est régulièrement le cas aujourd'hui. Un tiers des sommes versées par l'Etat, pour les pauvres via les institutions, n'arrive pas à destination.

Financement des ONG

Comme déjà dit plus haut, l'Etat finance certains projets mais en l'occurrence, aucune des ONG dans lesquelles les personnes interrogées travaillent n'est financée par ce biais. Les interviewés obtiennent les sommes d'argent dont ils ont besoin principalement auprès de différentes agences de fonds. Ces dernières sont de petites ou grandes organisations comme par exemple l'UNICEF, l'ONU, Terre des Hommes, et Amnesty International pour les plus connues. Elles sont capables de trouver de l'argent notamment auprès de privés (envois publicitaires avec bulletin de versements) mais également auprès des banques et autres entreprises. Ensuite elles redistribuent les fonds alloués dans le domaine social. L'un des interlocuteurs déplore le fait que ces agences de fonds demandent de plus en plus de garanties de présences des jeunes avec chiffres à l'appui, ce qu'il arrive difficilement à apporter. D'une année à l'autre, il ne sait pas le nombre de jeunes qui se présenteront. De plus il ne peut prédire combien de temps ils resteront. Dans un état aussi corrompu, il est facile de concevoir que les agences de fonds demandent aux ONG de montrer patte blanche. Les indicateurs de résultat sont probablement demandés afin de s'assurer que l'argent investi soit bien utilisé. En outre, il ajoute :

"Il y a comme un tournus, un effet de mode. Il y a 5 ans les agences de fonds donnaient de l'argent pour l'environnement, maintenant c'est le sida et bientôt ce sera autre chose. Ça devient difficile de les convaincre." (Entretien 1)

D'après ce qu'il dit, on constate que les agences de fonds, peu nombreuses comparativement aux organisations, choisissent à qui elles donneront des fonds. Il semblerait qu'elles versent de l'argent en effectuant une rotation dans les domaines sociaux à soutenir. Avant l'effet de mode, bien qu'il soit apparemment présent, il y a certainement

¹²⁶ http://www.lexpress.fr/actualite/inde-l-etat-civil-numerique-le-plus-grand-programme-social-du-monde_1250702.html

¹²⁷ Ses idées pour le futur de l'Inde sous :
http://www.ted.com/talks/nandan_nilekani_s_ideas_for_india_s_future.html

une question de manque d'argent. En effet, les agences ne peuvent donner à toutes les ONG et doivent donc choisir les causes pour lesquelles elles veulent verser de l'argent. On peut aussi imaginer que c'est dans un but d'équité envers les personnes dans le besoin. La question qui reste en suspens est : comment les choix de ces agences sont effectués et par qui?

Parfois les interlocuteurs recourent aux dons privés, par des mécènes indiens ou étrangers, ce qui amène de l'eau au moulin. Par exemple à l'orphelinat dans lequel j'ai travaillé, c'est un couple du Royaume-Uni qui avait offert le terrain à bâtir. Il existe beaucoup de formes de dons, la population l'apporte notamment sous forme de vêtements, nourriture, boissons, terrains, compétences (par exemple un médecin offre de son temps pour parler du sida), matériel, etc. Malgré tout cela, quelques interviewés expliquent que plusieurs projets ont été supprimés par manque de fonds.

Outre cette situation difficile, les interviewés pensent tous que l'argent est nécessaire pour être attractifs auprès des jeunes. Pour eux, les points attirants pour les adolescents sont notamment les outils multimédia, probablement pour la dimension liée à la modernité; l'espace de rencontre, à l'opposé de la promiscuité dans leur lieu de vie; les snacks et boissons, qui j'imagine apportent pour certains une sécurité alimentaire un court instant en plus d'être gratuits. Afin de réussir leur attractivité, les travailleurs sociaux utilisent leurs réseaux, leurs contacts personnels et professionnels. Ils mobilisent les ressources communautaires en les sensibilisant ou, par exemple, en empruntant un local, en demandant une aide sous forme de biscuits ou boissons aux entreprises de la région. Parfois ils demandent aux jeunes eux-mêmes de participer en aidant à la mise en place d'événements, distribuant des tracts, et/ou des collations durant les sessions. Lors de cette participation, on leur demande parfois de partager leurs connaissances avec les autres. S'ils sont compétents dans un domaine, ils peuvent transmettre leurs savoirs à leurs camarades et ils se sentiront en même temps valorisés.

Un seul interviewé estime qu'il n'a jamais rencontré de réels problèmes pour financer les projets sur lesquels il a travaillé. Pour lui, les jeunes sont capables de se mobiliser pour obtenir des fonds en vendant des gâteaux, en rendant des services, etc. Une autre personne l'approuve sur ce point-là.

Finalement certaines des personnes interrogées pensent que la recherche de fonds devrait être incluse dans la formation des travailleurs sociaux. Ils en ont tous besoin mais n'ont pas forcément les connaissances nécessaires pour optimiser leur chance d'obtenir de l'argent. La plupart des interlocuteurs m'ont paru livrés à eux-mêmes quant à la recherche de fonds.

H3.3 Les infrastructures en termes d'institution pour accueillir les adolescents en difficulté sont insuffisantes.

Quelques personnes estiment qu'il manque d'infrastructures fiables, avec une bonne éthique, et de bonnes conditions de vie pour les jeunes qu'ils accueillent. L'un d'eux ajoute qu'il manque d'infrastructures de base telles que les écoles et collèges ou encore de clubs de sport et loisirs pour les jeunes. Dans le tableau ci-après, on peut voir dans quels domaines sont engagées les ONG.

Names of activities	Total number of NGOs	% of NGOs
Health	35	52
Education	34	51
Other training	32	48
Vocational training	25	37
Counselling	19	28
Child care and crèches	18	27
Riot relief	16	24
Credit	14	21
AIDS related	14	21
Income generation	13	19
Legal aid	13	19
Research and documentation	12	18
Drugs related	11	16
Food and shelter	11	16
Housing	10	15
Slum infrastructure	10	15
Sponsorship	10	15
Youth programme	9	13
Street theatre	8	12
Funding	7	10
Community organization	6	9
Employment bureau	5	7
Women's centre	4	6
Gender awareness	3	4
Adoption and fostering	3	4
Waste management	2	3
Identity cards	1	1
All activities	67	100

Tableau 2 : Nombre d'ONG engagées dans différentes activités¹²⁸ (1999)

Le tableau ci-dessus est à interpréter en gardant en tête que peu d'ONG sont engagées dans un seul secteur. La majeure partie étant impliquée dans trois ou quatre secteurs différents. Dans des cas extrêmes, certaines d'entre elles sont engagées dans dix activités ou plus. L'étude "Anatomy of the Bombay NGO sector"¹²⁹ explique que les organisations rencontrant un fort succès à leur démarrage, sont encouragées à diversifier leurs activités et se retrouvent parfois en concurrence avec d'autres ONG, à la place de combler les manques.

Le tableau ci-après confirme le manque d'infrastructures relevé par les personnes interrogées. Seulement 1% des organisations à Mumbai ont comme groupe cible principal les adolescents (youth) et 6% visent une population dont les jeunes font également partie. On observe donc que peu d'ONG se consacrent à la population adolescente, ce qui signifie une carence en termes d'institutions sociales existantes dans le domaine.

¹²⁸ <http://eau.sagepub.com/content/11/1/247.full.pdf+html>

¹²⁹ <http://eau.sagepub.com/content/11/1/247.full.pdf+html>

Table 2: Main and Subsidiary Target Groups

Target group	NGOs with this as <i>any sort of</i> target group		NGOs with this as <i>main</i> target group	
	No	%	No	%
Children / women	22	33	18	27
Street children	14	21	7	10
Women	10	15	5	7
Drug addicts	5	7	3	4
Sex workers	5	7	1	1
Youth	4	6	1	1
Tribal peoples	4	6		
Aged poor	2	3		
Disabled	2	3		
Alcoholics	2	3		
AIDS	1	1	1	1
Gays and lesbians	1	1	1	1
Illiterates	1	1	1	1
Single parents	1	1		
Disaster victims	1	1		
Industrial workers	1	1		
Muslims	1	1		
Catholics	1	1	1	1
Quarry workers	1	1		

Tableau 3 : Groupe cible principaux et subsidiaires¹³⁰ (1999)

Dans mon hypothèse je m'étais concentrée sur le manque d'institutions pour accueillir les adolescents mais j'ai découvert dans mes entretiens une réelle carence en termes de terrains à construire. A l'intérieur des slums, chaque petite parcelle libre est utilisée. Les organisations tentent malgré cela de s'y implanter car elles savent que c'est le meilleur moyen de pouvoir aider et sensibiliser un maximum de jeunes, mais elles rencontrent de nombreuses difficultés.

H3.4 Les moyens humains sont lacunaires pour faire face à la demande d'aide.

La quasi-totalité des interlocuteurs pensent qu'il manque de travailleurs sociaux formés à Mumbai. Si l'on fait une comparaison avec la Suisse, pour 7'954'700 d'habitants il y a onze écoles de travail social à travers le pays. En Inde les chiffres ne sont pas très clairs et difficiles à dénicher, il y aurait entre 65 et 140 collèges et universités de travail social pour 1,210 milliards de personnes. Si l'on voulait obtenir le même rapport qu'en Suisse, et même en utilisant le plus grand nombre (140), il faudrait qu'il y ait 1673 écoles de travail social en Inde. Ceci appuie les affirmations des interviewés.

Une autre personne pense que le manque de travailleurs sociaux dans les bidonvilles est dû aux dangers des zones des "red-light"¹³¹ qui sont souvent liées à la mafia, comme déjà expliqué plus haut. Une interlocutrice dit qu'il y a beaucoup de bénévoles dans les organisations mais qu'il est nécessaire d'avoir des professionnels du social pour mieux cibler les actions. Elle pense que la formation en travail social amène une vue d'ensemble et des connaissances indispensables liées aux problématiques des jeunes et à la politique en place.

Pour l'un d'eux ce qui est difficile, c'est que les jeunes ont besoin d'attention individuelle mais qu'il ne peut que rarement le leur offrir étant donné le manque de professionnels dans son

¹³⁰ <http://eau.sagepub.com/content/11/1/247.full.pdf+html>

¹³¹ Les zones "red light" sont associées partout dans le monde à l'industrie du sexe. Ce sont souvent des quartiers dans une ville.

organisation. Il pense que l'absence de travailleurs sociaux est due entre autres à la mauvaise réputation de la profession :

"Beaucoup de politiciens se font passer pour des travailleurs sociaux, ils promettent des choses et ensuite abusent de la confiance des gens. Lorsque nous arrivons derrière eux, les jeunes ne veulent plus nous faire confiance, il faut du temps pour leur expliquer ce que l'on fait vraiment." (Entretien 1)

Je suppose que cette réputation nuit à l'intérêt que pourraient porter certains jeunes à cette profession et par là n'aide pas à la développer. L'interlocuteur ci-dessus dénonce également le fait qu'il y a très peu de contrôles des ONG. N'importe qui peut prétendre être une organisation non-gouvernementale et faire ce qu'il veut, par exemple, à de nombreuses reprises, après des catastrophes naturelles des enfants orphelins ont été enlevés pour la prostitution.

8 Vérification des hypothèses

Passons maintenant à la vérification des hypothèses.

8.1 H1 La relation d'aide est un outil utilisé par le travailleur social.

Cette hypothèse est largement validée par les entretiens. Que ce soit clairement énoncé ou non, chaque interviewé a parlé de l'utilisation, de l'utilité voire du besoin de la relation d'aide. Pour la plupart c'est un des principaux outils de leur travail au quotidien. Sans cela le travail avec les jeunes ne peut s'entamer.

H1.1 La relation d'aide est établie sur la base de conditions spécifiques (confiance, respect, non-jugement, etc.)

Cette hypothèse est totalement vérifiée. Comme mis en avant dans l'analyse, les notions de confiance, respect et non-jugement font partie de l'éthique des travailleurs sociaux et dénotent un professionnalisme. Les personnes interrogées y accordent une grande importance et mettent un point d'honneur à les mettre en avant dans leurs pratiques professionnelles. J'imagine que c'est principalement à cause des nombreuses injustices visibles dans le pays (corruptions, abus de confiance, etc.) et de la difficulté qu'ont les travailleurs sociaux à faire (re)connaître leur travail. Ils se doivent d'être irréprochables dans leur métier afin d'obtenir la confiance tant des jeunes avec qui ils travaillent que des familles, de l'Etat et de la communauté internationale.

D'autres éléments auxquels je n'avais pas pensé sont ressortis dans l'analyse. Pour commencer, l'écoute est jugée importante par les personnes interrogées, mais dans la pratique, difficile à apporter de manière attentive. En effet, plusieurs relèvent le fait que le calme et les moments individuels sont peu nombreux. Ceci fait référence au soutien émotionnel ou psychosocial. Ajoutons à cela, l'acceptation de la personne dans ses richesses et ses limites, qui est largement prônée dans tous les entretiens. Les différences, qu'elles soient religieuses, ethniques, physiques ou autres sont acceptées voire utilisées dans la relation d'aide.

Ensuite, la quasi-totalité des interlocuteurs ont abordé le sujet de l'empowerment, un outil fortement utilisé correspondant au soutien d'estime. Avec ce concept, sur le long voire même le moyen terme, les usagers peuvent s'en sortir après quelques temps sans l'aide des travailleurs sociaux, ce qui permet à ces derniers de toucher un plus large public dans leurs actions.

Finalement la perspective systémique est elle aussi mise en avant par une large partie des interlocuteurs, mais semble difficile à pratiquer avec la famille à cause d'un emploi du temps chargé ou de l'absence de famille. Par contre, au niveau communautaire un travail de plus grande envergure est mis en place, ce qui est peut être en lien avec la culture indienne, qui est moins individualiste que collective.

H1.2 La relation d'aide est co-construite avec l'adolescent.

Cette hypothèse est vérifiée malgré qu'elle ne soit pas toujours facile à mettre en œuvre dans ses diverses dimensions. Dans toute relation il faut être au moins deux et les interlocuteurs l'ont relevé à de nombreuses reprises : ils travaillent avec les adolescents. Pour eux, les relations d'aide contrainte ne donnent pas de fruits satisfaisants. Il est nécessaire que les jeunes soient impliqués volontairement dans la relation pour être à même d'utiliser les outils qui leur sont proposés, ceci dans le but d'atteindre leurs objectifs de vie.

Mais le processus peut être long, accompagné de belles avancées, mais également de pas en arrière. Pour faire un parallèle, une émission de la TSR¹³² sur les toxicomanes, le centre St-Martin, une unité de toxicodépendance à Lausanne ne culpabilise pas les personnes pour leurs rechutes et un sevrage instantané n'est pas obligatoire. Les intervenants sociaux prennent les personnes à l'étape où elles se trouvent et les laissent avancer au rythme qui leur convient tout en essayant d'amener les outils les plus performants pour chacun.

Dans leurs rôles respectifs, tout d'abord les travailleurs sociaux s'emploient à analyser les situations plus précisément sous différents angles. Ils proposent une aide, des idées, des solutions et tentent de motiver les jeunes en utilisant "l'empowerment" et en les responsabilisant. Quant aux jeunes, leur rôle est de réfléchir à leur situation tout en imaginant leurs propres solutions. Leur autodétermination les oriente dans les décisions qu'ils ont à prendre. Dans cette relation d'aide le réseau intervient également, notamment la famille, dans la mesure où les parents sont toujours présents et le cas échéant, pour autant que le lien entre parents et enfants soit intact. En effet, comme l'ont décrit de nombreux interviewés, les violences voire même les abus intra familiaux sont fréquents.

Les travailleurs sociaux m'ont également fait part des difficultés qu'ils rencontrent dans cette relation d'aide. Par exemple la compréhension mutuelle par un vocabulaire gestuel, émotionnel ou expressif. Ils ont aussi relevé les préjugés à combattre et les violences entre jeunes ou les violences dirigés contre eux-mêmes.

8.2 H2 Les travailleurs sociaux font des usages différents de la relation d'aide.

Cette hypothèse est partiellement vérifiée et nous allons voir ci-dessous pourquoi. Il est certes aisé de concevoir qu'il y a autant de relations d'aide que de personnes (aidant-aidé) en interactions. Bien que les différences ne soient pas toujours majeures, elles ne sont jamais identiques.

H2.1 Les travailleurs sociaux utilisent la relation d'aide différemment selon leur profil et/ou l'organisation dans laquelle ils travaillent.

Premièrement, si l'on reprend ce que les travailleurs sociaux ont dit, il ressort de nombreuses divergences selon leur profil. C'est principalement par leur âge, leurs expériences et leur personnalité que la relation d'aide prend des allures différentes. Comme dit, l'âge et l'expérience sont intimement liées. Mais apparemment les plus jeunes arrivent aussi à tirer parti de leur âge. Les adolescents s'identifient plus facilement à eux et eux-mêmes se rappellent mieux comment ils étaient à cette période et les difficultés de ce passage transitionnel. Ensuite, pour les plus âgés, l'expérience personnelle et professionnelle qu'ils ont obtenue leur permet de réagir de manière plus adaptée en transposant leurs acquis. Puis la personnalité joue un rôle important dans l'utilisation de la relation d'aide. Chaque professionnel aura une relation avec les autres en cohérence avec sa personnalité. Finalement selon les travailleurs sociaux indiens, le genre est moins sujet à différences dans la relation sauf lorsqu'il s'agit de parler de sexualité aux jeunes.

Deuxièmement selon les organisations dans lesquelles les travailleurs sociaux œuvrent, il apparaît peu, voire pas de différences puisque les organisations ne donnent que peu de directives quant à la prise en charge. Un questionnaire plus approfondi permettrait certainement de confirmer ou d'infirmer les différences liées à la relation d'aide. Par contre, les travailleurs sociaux utilisent les lignes de conduites décrites par la déclaration d'éthique des travailleurs sociaux et les droits de l'enfant. Selon les différents profils et les

¹³² RTS (www.rts.ch), Emission Temps Présent "SOS toxicomanes", 20.06.2013

organisations, l'hypothèse est confirmée lorsque l'on parle du profil des travailleurs sociaux, tandis que lorsqu'on évoque les organisations elle ne l'est pas.

H2.2 Les travailleurs sociaux utilisent la relation d'aide différemment selon les problématiques des adolescents dont ils ont la charge.

Cette hypothèse a été vérifiée par la totalité des interrogés qui disent intervenir différemment selon les problématiques des jeunes. En effet ils rejoignent la théorie de Brichaux qui relève dans les constantes du travailleur social notamment l'unicité des situations et la multidimensionnalité. Les personnes interviewées ont décrit les diverses problématiques des jeunes telles que la pauvreté, les violences familiales auxquelles elles sont souvent confrontées. L'alcool et les drogues utilisés pour s'évader d'une réalité difficile, mais encore la délinquance et la prostitution sont des moyens utilisés pour s'en sortir. Toutes les problématiques sont uniques et leur multidimensionnalité accentue cette unicité. Mais il faut tout de même nuancer les résultats, puisque dans de nombreux cas les problématiques se ressemblent et engendreront des réponses quasi identiques.

8.3 H3 Les moyens à dispositions en Inde sont peu nombreux.

En formulant cette hypothèse j'ai été influencée par les a priori que j'avais concernant l'Inde. Nous allons voir ci-dessous qu'elle n'est qu'en partie vérifiée puisque malgré tout les travailleurs sociaux indiens disposent d'un certain nombre de moyens.

H3.1 Les moyens théoriques (concepts et recherches) et pratiques (méthodologies et outils techniques) manquent.

Les travailleurs sociaux indiens possèdent une quantité d'outils théoriques et pratiques. Les cours dispensés dans les écoles réputées de travail social enseignent la psychologie, la philosophie, le travail systémique, etc. De plus, de nombreuses recherches sont effectuées chaque année afin d'analyser la situation sur le terrain et de trouver des nouvelles pistes d'action.

Concernant les outils pratiques, les travailleurs sociaux n'en manquent pas non plus. Différents outils d'expression sont utilisés allant des débats et discussions à thème en passant par les joutes sportives et la créativité. En outre, ils utilisent le travail concret sur le terrain avec les jeunes pour développer leurs compétences et trouver des solutions concrètes pour leur situation. Cette hypothèse est donc infirmée.

H3.2 Les moyens financiers sont pauvres pour soutenir les projets.

Les travailleurs sociaux ont expliqué que leur ONG ne sont pas soutenues par l'Etat, probablement à cause du fait qu'elles ne s'occupent que d'usagers du secteur informel. Mis à part ces subventions, les projets peuvent être appuyés par des agences de fonds. Mais ces dernières sont peu nombreuses comparativement aux organisations qui sont candidates pour ces financements. Parfois des mécènes indiens ou étrangers contribuent à maintenir ces ONG mais également des personnes de la communauté apportent de l'aide grâce à leurs dons matériels. Malgré cela tous les projets ne survivent pas. Par conséquent l'hypothèse est confirmée.

H3.3 Les infrastructures en termes d'institutions pour accueillir les adolescents en difficultés sont insuffisantes.

De manière générale, les institutions bien que nombreuses, ne le sont pas suffisamment comparativement aux besoins de la population. Plus précisément dans le domaine de

l'adolescence, un faible pourcentage des organisations de Mumbai travaille pour la cause des jeunes. Selon les interviewés, il manque aussi des infrastructures telles que des écoles et collèges ou encore des clubs de sport et loisirs pour les jeunes. Ils ont également relevé un manque de terrain pour implanter les ONG. En effet, dans les slums il est très difficile de trouver des bâtiments libres ou des emplacements dans ou sur lesquels une organisation pourrait accueillir les jeunes. Malgré cela ils trouvent des places à emprunter pour une soirée ou un après-midi. Ainsi cette hypothèse est vérifiée.

H3.4 Les moyens humains sont lacunaires pour faire face à la demande d'aide.

Si l'on reprend le comparatif effectué plus haut, l'Inde, qui compterait environ 140 écoles de travail social, devrait pour atteindre le même quota qu'en Suisse en avoir 1673. Même si l'on peut penser qu'en Suisse les écoles sont nombreuses, en Inde elles sont lacunaires. Plus les écoles de qualité sont nombreuses et plus on peut espérer de main-d'œuvre formée dans le domaine social. Les personnes interrogées déplorent le manque de travail individuel dont les jeunes auraient besoin à cause du nombre peu élevé de professionnels. Je peux donc dire que cette hypothèse est confirmée avec un petit bémol, puisque l'analyse met en évidence la présence de personnes non formées travaillant dans le domaine social.

9 Synthèse

Suite à cette analyse, il est temps maintenant de reprendre la question de départ qui était :

« En Inde, à Mumbai, comment les travailleurs sociaux font-ils usage de la relation d'aide avec les adolescents dont ils ont la charge ? »

Pour les travailleurs sociaux interrogés, la relation d'aide est l'un des outils principaux utilisés pour leurs actions avec les usagers. Ils l'établissent grâce à des conditions spécifiques telles que la confiance, le respect et le non-jugement mais aussi, comme relevé par l'analyse l'écoute, l'empowerment et le travail systémique. Les éléments précités sont utilisés en co-construction entre les travailleurs sociaux et les jeunes. Leur travail mutuel sur la problématique permet une meilleure vision de la situation qu'il serait difficile d'obtenir autrement. Les professionnels font des usages différents de la relation d'aide selon leur profil. Leur personnalité, leur âge et leurs expériences composent les travailleurs sociaux qu'ils sont et ont une influence sur la relation établie avec les adolescents. D'un autre côté, les problématiques de ces derniers définissent une partie de la prise en charge et la manière de créer du lien avec eux. En arrière plan, les moyens jouent un rôle déterminant dans le soutien à la construction de la relation d'aide. L'analyse a révélé contrairement à l'hypothèse que les moyens théoriques et pratiques étaient présents, grâce à une formation de bon niveau. Mais par contre sur le terrain, l'argent, les infrastructures et le personnel qualifié manquent. Ce travail témoigne que malgré une volonté très forte démontrée par les travailleurs sociaux, l'usage de la relation d'aide reste tributaire de nombreux facteurs avec un large éventail de variations.

9.1 Limites de la recherche

Cette recherche a comporté de nombreuses limites qui sont décrites ci-dessous.

D'un point de vue théorique, l'une d'elles a été le manque de littérature concernant l'Inde. Bien que j'aie trouvé quelques livres rédigés par des Indiens, j'ai utilisé principalement des livres écrits par des auteurs européens et nord-américains pour rédiger mes concepts théoriques. Avec le recul, je ne crois pas que cela pose un réel problème étant donné le fait que les concepts utilisés en Inde sont également tirés de l'Amérique du nord. Pour les recherches complémentaires effectuées durant l'analyse j'ai eu recours à des articles ou des résumés et des rapports trouvés sur internet. Je constate que je suis peut-être allée un peu trop dans les détails par moment en décrivant le contexte de l'Inde. Par exemple, j'ai détaillé les religions alors que cela ne contribuait pas à argumenter l'analyse.

D'un point de vue méthodologique, j'ai eu parfois des difficultés à avancer de manière chronologique, ce qui m'a certainement valu une importante perte de temps puisque j'ai dû revenir en arrière afin de rétablir un meilleur ordre. J'ai constaté à quel point il est important de bien connaître la méthodologie afin d'avoir un rendement plus élevé. Car un travail aussi long doit être organisé scrupuleusement. D'ailleurs on m'avait avertie d'être rigoureuse et de tenir à jour au fur et à mesure de l'avancement de mon travail la table des matières et la bibliographie, ce qui m'a beaucoup aidée.

D'un point de vue pratique, plusieurs facteurs m'ont limitée durant les entretiens. Le premier fut la barrière de la langue, bien que mon niveau ait été acceptable pour mener à bien ces entretiens, je pense que dans ma langue maternelle j'aurais eu plus de facilité à approfondir certains thèmes avec mes interlocuteurs. Le second fut l'environnement dans lequel se sont déroulés les entretiens. L'ambiance qui régnait sur place était assez bruyante. J'ai mené mes entretiens durant l'une des périodes les plus chaudes de l'année. Dans les bureaux que j'ai

utilisés, beaucoup de ventilateurs fonctionnaient et des fenêtres donnant sur la rue étaient ouvertes, ce qui ajoutait aux bruits des ventilateurs, ceux des klaxons et des oiseaux. Lors de la retranscription des entretiens, j'ai réécouté à de nombreuses reprises les mêmes passages pour entendre une réponse masquée par l'un de ces bruits, ce qui m'a pris énormément de temps. La troisième est que j'ai eu l'impression que les personnes interviewées ne se donnaient pas beaucoup de temps de réflexion pour répondre aux questions. Ce qui a je pense donné lieu à des réponses incomplètes et donc donner des résultats pas toujours exhaustifs.

Ensuite, je note ma subjectivité comme limite de la recherche. J'ai remarqué que j'avais une affinité plus grande avec certaines personnes qu'avec d'autres et j'ai dû faire très attention à ne pas influencer les données avec mon ressenti lors de leur interprétation. Je constate également que l'interprétation pourrait s'orienter vers des réponses différentes selon les personnes qui analysent les entretiens. Ainsi mon vécu, mes valeurs et mes idéaux ont, je pense, une influence sur mon interprétation des données. De plus, j'ai eu tout au long de l'analyse une légère tendance à mélanger ce que j'ai vécu au cours des entretiens avec ce qui s'est passé durant ma formation pratique à l'orphelinat.

Selon moi un grand nombre de ces limites pourraient être évitées avec un questionnaire et l'objectivité serait probablement plus grande puisque plus de personnes peuvent être interrogées. Mais ce serait probablement une version aseptisée de ce travail. Avec ma personnalité, j'ai préféré choisir l'entretien. Bien que je n'aie pas imaginé rencontrer de telles difficultés, l'ambiance et les expressions du visage des personnes interviewées m'ont donné une certaine lecture des réponses que je n'aurais pu obtenir par le questionnaire ainsi que des anecdotes qui en disent parfois plus long que des réponses fermées. D'autant plus que le sujet de la relation d'aide est difficile à définir et à compartimenter en questions.

Notons également que les personnes interrogées avaient des discours assez idéalistes de leur profession. Est-ce le reflet fidèle de la situation dans les organisations? C'est difficile à dire et probablement qu'une observation de terrain aurait permis de vérifier plus précisément les paroles des travailleurs sociaux. L'analyse a démontré que malgré tous les concepts théoriques et les méthodes pratiques apprises ou prônées par la formation, la pratique des travailleurs sociaux reste extrêmement complexe. Leurs expériences sont un plus dans la gestion de situations difficiles. C'est pourquoi, j'estime qu'une observation participante de la mise en œuvre de la relation d'aide au quotidien aurait pu apporter une vision plus réaliste en confrontant les discours des personnes interrogées à leur travail sur le terrain.

9.2 Pistes d'actions professionnelles

Cette recherche a mis en évidence plusieurs points importants.

Premièrement, il est ressorti que les travailleurs sociaux œuvrant dans les "red-light", les secteurs où la criminalité est plus présente, ne sont pas protégés et se sentent parfois en danger. Ce qui a pour conséquence que les ONG travaillent peu dans ces zones alors que ces dernières auraient certainement un grand besoin de cette aide.

Deuxièmement, ce travail démontre qu'il manque de formation concernant la recherche de fonds. Plusieurs professionnels se sentaient démunis face aux difficultés pour obtenir l'argent étant nécessaire à maintenir leur projet à flot. Ils auraient besoin de pouvoir s'appuyer sur une formation théorique et pratique afin d'être capables d'apporter les preuves que demandent régulièrement les agences de fonds au moment d'allouer des sommes aux différents projets.

Troisièmement, il manque des infrastructures pour accueillir les adolescents tout autant que des places aux ONG pour s'implanter dans les bidonvilles. Comme décrit plus haut, un projet

est en cours qui détruirait les slums pour bâtir des nouveaux bâtiments "légaux". Une idée serait d'intégrer à ce projet les besoins en infrastructures sociales afin que les ONG puissent avoir une place au sein de cette communauté réinstallée. Un développement de la collaboration avec l'Etat serait donc un plus pour toutes les questions de financement, ainsi que pour intégrer les personnes du secteur informel dans le secteur formel.

Finalement ce travail a mis en évidence le manque de professionnels dans le domaine social qui est probablement partiellement dû à l'absence de financement. La promotion de la formation dans le domaine social pourrait influencer positivement le nombre d'étudiant et à plus long terme, le nombre d'écoles formant des travailleurs sociaux. Ceci pourrait combler petit à petit les manques à ce niveau-là.

L'Inde, comparativement à la Suisse et à bien d'autre pays, fait preuve d'une grande complexité. Prenons tout d'abord les éléments de la question de départ séparément. Pour commencer, il n'est pas toujours aisé de définir le travail social, les contours de ses interventions sont souvent flous. Puis, de manière générale la relation d'aide est influencée par de nombreux facteurs. Ensuite, l'adolescence est une période reconnue pour être "difficile". Enfin, si on plonge ces éléments dans le contexte bouillonnant de l'Inde, mêlant les différences culturelles, religieuses politiques et de castes, la complexité des situations peut atteindre son paroxysme. Cette étude m'a fait prendre conscience de l'importance de la connaissance du contexte dans lequel on travaille. Puisqu'elle permet une action plus ciblée et en profondeur. De plus ce travail m'a donné confiance, puisque j'ai pu constater le travail titanesque effectué par certaines ONG. J'ai pu voir au travers des ONG visitées et des personnes interrogées et tester par moi-même, qu'avec peu de moyens, on peut malgré tout réaliser un travail de qualité.

9.3 Nouveaux questionnements scientifiques

La suite de cette recherche pourrait être envisagée sur plusieurs plans.

Tout d'abord, il serait intéressant de pouvoir l'élargir auprès d'un plus grand nombre de professionnels afin d'obtenir un résultat plus exhaustif. Je n'ai interrogé que sept travailleurs sociaux qui avaient tous un lien avec l'école Nirmala Niketan, je me questionne sur l'influence que cela a pu avoir sur la recherche. De plus, tous ont été formés dans deux écoles de haut niveau. Qu'en est-il des professionnels formés par des écoles moins réputées? Ou encore, des travailleurs sociaux non formés? Cela a probablement une influence sur la prise en charge des adolescents et l'utilisation de la relation d'aide.

Ensuite, une autre idée serait de refaire la même étude en Suisse, afin de pouvoir faire un comparatif en me basant sur des données de terrain, puisque j'ai procédé à quelques mises en perspectives tout au long de ce travail.

Il me semblerait également intéressant de développer un autre point qui m'a paru étonnant durant les entretiens. En effet selon mes résultats le genre des travailleurs sociaux n'a que peu d'influence sur les relations avec les adolescents. Je trouve ces derniers surprenants tout d'abord à cause des disparités élevées en Inde entre hommes et femmes dans certains domaines. Mais également à cause de la période de l'adolescence où les jeunes testent leur séduction et je pense qu'ils le font aussi avec les travailleurs sociaux.

Finalement il serait intéressant d'approfondir comment les travailleurs sociaux réussissent à se distancer dans leurs relations d'aide avec les adolescents voire d'autres populations. Par exemple, l'un des interviewés a évoqué la difficulté parfois à prendre du recul dans la relation. Elle se sentait trop investie et se faisait parfois beaucoup de souci alors qu'elle aurait dû réussir à se détacher. Comment les professionnels du domaine social, alors que la relation

d'aide est leur principal outil, posent-ils par exemple, leurs limites entre leur vie privée et leur vie professionnelle? Puisque les deux s'imbriquent, alors jusqu'où laisse-t-on l'une ou l'autre s'infiltrer de l'autre côté?

9.4 Bilan

Au moment de conclure mon travail de recherche, je regarde en arrière et vois le long processus qui m'a amenée jusqu'ici. Voici maintenant trois ans que je suis rentrée de mon périple indien. Sur place, je m'étais beaucoup questionnée sur ce que je pouvais apporter en tant que travailleuse sociale européenne. A de nombreuses reprises le sentiment d'impuissance m'a envahie, mais cette expérience m'a appris le "lâcher prise" qui est utile dans le travail social en général. Ce voyage était autant extérieur, je suis partie à la découverte d'un monde, qu'intérieur, soit à la découverte de moi-même. J'ai eu l'impression que la complexité de la situation indienne, surtout pour une néophyte, ne m'a pas permis de comprendre l'ensemble des enjeux.

Les travailleurs sociaux indiens ont quant à eux les connaissances liées à leur culture, à leurs religions et à l'Histoire ce qui leur donnent une expertise plus pointue. Ils disposent aussi de bases théoriques et pratiques dans le domaine social. Toutes ces compétences sont nécessaires pour travailler à Mumbai, une ville qui abrite un nombre incroyable de jeunes ayant subi de gros traumatismes: battus, abusés sexuellement, abandonnés, exploités, etc. On leur a volé leur enfance. En plus l'insouciance qui la compose habituellement a été balayée d'un revers de main. De plus, le système indien ne permet pas de les repérer facilement. Ils sont souvent déscolarisés, et leurs familles, quand elles sont présentes, font souvent partie du secteur d'activités informelles. La plupart du temps ils n'ont pas d'identité aux yeux de l'Etat et parfois eux-mêmes ne connaissent pas certaines informations élémentaires telles que leur âge précis, leur date d'anniversaire ou leur lieu d'origine. Le repérage des jeunes en difficulté se fait donc non pas par le système, mais par les travailleurs sociaux. C'est un travail de fourmi qu'ils effectuent chaque jour. Ils doivent en quelque sorte promouvoir la profession au quotidien auprès de chaque jeune. En fait, tout un travail est réalisé avant même d'amorcer la relation d'aide.

Dans le cadre de ma recherche, j'ai eu beaucoup de plaisir à écouter ces travailleurs sociaux me parler avec fougue et détermination de leur travail. Je me suis demandé à maintes reprises comment ils réussissaient à ne pas se décourager devant l'ampleur de leur tâche. Malgré les nombreuses difficultés liées aux conditions de vie et au manque de moyens, ils arrivent à réaliser un excellent travail. Je les remercie d'avoir partagé leur expérience avec moi. Partir dans ce pays m'a valu une grande remise en question personnelle et suite à cela, à mon retour, de nombreux changements sont survenus.

Cela dit, ce travail de recherche en lui-même m'a principalement appris la persévérance. C'est une qualité que je ne pensais pas vraiment posséder et durant la préparation et la rédaction de ce travail, j'ai dû en faire preuve. A de nombreuses reprises je me suis sentie découragée. J'ai conscience que je n'ai pas choisi la voie la plus facile en m'ajoutant des barrières culturelles et langagières. J'ai dû adopter la rigueur et la discipline pour terminer cet écrit. J'avais parfois l'impression d'avancer à reculons, mais j'ai fini par trouver mon chemin pour arriver au bout.

En définitive cette étude, par son sujet et la grandeur de sa tâche m'a transformée en tant que personne et travailleuse sociale et je suis très heureuse de l'avoir réalisé et fière de l'avoir mené jusqu'à son terme.

9.5 Conclusion personnelle

Pour terminer, je conseille à tous les travailleurs sociaux d'aller voir d'autres horizons. J'espère que les échanges internationaux entre les différentes écoles sociales du monde pourront perdurer. J'encourage les futurs étudiants, à profiter de cette opportunité. Je sais que cette démarche comporte quelques obstacles, mais l'expérience est si enrichissante qu'elle en vaut la peine. J'espère que dans un futur proche, les étudiants indiens pourront également venir en Suisse découvrir notre façon de travailler.

Personnellement cette expérience en Inde et ce travail de Bachelor m'ont permis de me découvrir. J'ai repoussé mes propres limites. Il y a eu parfois des moments de découragement, mais comme lorsque je vais en montagne ou faire de l'escalade, même si les difficultés sont présentes et sèment parfois le doute, à l'arrivée les épreuves sont oubliées. Restent uniquement la joie et la satisfaction d'avoir accompli quelque chose d'important pour moi, à mon échelle. Toutes ces expériences me permettent de me connaître en profondeur et m'aident à atteindre une certaine congruence entre mes idéaux et mes actes. Je me réalise au travers des expériences qui me tiennent à cœur.

Je terminerai par cette citation d'Albert Einstein :

"La connaissance s'acquiert par l'expérience, tout le reste n'est que de l'information."

10 Bibliographie

- ASCHER, F. *Les nouveaux principes de l'urbanisme*, Editions l'Aube-poche essai 2001 et 2004, La Tour d'Aigues, p.81.
- AVVANZINO, P. *Histoire de l'éducation spécialisée (1827-1970)*. Editions EESP, 1993. 220 p. (Cahier de L'EESP)
- BATRA, N. *Dynamics of Social Work in India*. Editions Raj Publishing House, 2004 (First edition). 232 p.
- BOULE, C. *Educateur spécialisé et formation*. Mémoire de fin d'étude, 1995. 102 p.
- BOUQUET, B. *Etique et travail social*. Edition Dunod, 2012. 243 p. (2^{ème} édition)
- BOURDIEU, P. *Questions de sociologie*. Les éditions de minuit, 1984/2002. 277 p. (Reprise)
- BRACONNIER, A. [et al.]. *L'adolescence aujourd'hui*. Editions Erès, 2007 (1^{ère} éd. 2005). 118 p. (Le carnet Psy)
- BRACONNIER, A. et GOLSE, B. *Nos bébés, nos ados*. Editions Odile Jacob, 2008. 237 p.
- BRICHAUX, J. *L'éducateur spécialisé en question*. Editions érès, 2001. 134 p. (L'éducation spécialisée au quotidien)
- BOWLBY, J. *Le lien, la psychanalyse et l'art d'être parent*. Editions Albin Michel, 2011. 275p.
- BUBER, M. *Je et Tu*. Edition Aubier, Titre original : Ich und Du, 1923/1969. 172p.
- COLLEGE OF SOCIAL WORK. *Annual Report 2008 / 2009*. Ed. College of Social Work Nirmala Niketan, 2009. 34 p. (Affiliated to the University of Mumbai)
- DERIVOIS, D. *Les adolescents victimes/délinquants*. Editions De Boeck, 2010. 143 p.
- DOBSON, C. et LAPEYRE, J. *Chronique de Gandhi*. Edition Chronique-Darfaud s.a., 2004. 128p.
- DOLTO, F. *La cause des adolescents : Respecter leur liberté et leurs différences*. Editions Robert Laffont, 1988. 382 p. (Pocket Evolution)
- DUPUIS, J. *L'inde : une introduction à la connaissance du monde indien*. Editions Kailash 1994, 217 p. (Civilisations & sociétés)
- FIZE, M. *Art. Rendre confiance aux adolescents*, Cerveau et psycho N°16 juillet - août 2006
- FORGET, J. *La relation d'aide, aider les adolescents et adolescentes en difficulté*. Editions Logiques, 1990. 170p.

- Gaignon, C. *De la relation d'aide à la relation d'être*. Edition L'Harmattan, 2006.
- Gay, T. *L'indispensable de la sociologie*. Edition Studyrma, 2006. 193 p.
- Goffman, E. *Stigmates, les usages sociaux des handicaps*. Editions de minuit 1977
- Golliau, C. *Les religions d'Asie, Hindouisme, Bouddhisme, Taoïsme*. Editions Tallandier, 2006, 129 p.
- Guides Gallimard. *Inde*. Editions Bibliothèque du voyageur, 2009, 419 p. (1^{er} dépôt légal nov. 2006)
- Hardy, G. *S'il te plait ne m'aide pas ! L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*. Edition Erès, 2001. 130 p.
- Joseph, J. Fernandes G. *An Enquiry into Ethical Dilemmas in Social Work*. Editions Research Unit, College of Social Work, Nirmala Niketan, 38 New Marine Lines, Mumbai 400020, 2006. 134 p.
- Le Boterf, G. *Construire les compétences individuelles et collectives*. Edition D'organisation, 2000, 206 p.
- Lonely Planet. *Inde*. Editions Lonely Planet publications, 2004, 1120 p.
- Marc, E. *L'école de Palo Alto, Un nouveau regard sur les relations humaines*. Ed. Retz, 2004, 223 p.
- Nehru, J. *La découverte de l'Inde*. Editions Philippe Picquier, 2002. 661p.
- OCDE. *Transformer le handicap en capacité, promouvoir le travail et la sécurité des revenus des personnes handicapées*. Editions OCDE, 2003. 235p.
- Pralong, S. *Troubles envahissants du développement : soutenir les enfants, soutenir la famille*. Travail de Bachelor, 2012.
- Quivy, R. et Van Campenhoudt, L. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Editions Dunod, 2006 (troisième éditions). 256 p.
- Rogers, C. *Le développement de la personne*. Editions Dunod 2005. 274 p.
- Salamolard, M. *Mère Teresa, Reflets d'un visage offert aux plus pauvres*. Edition Saint-Augustin, 2003, 165p.
- Schmutz (-Gyger), L. *Des parents face à l'autisme de leur jeune enfant*. Travail de Bachelor, 2012, 97 p.
- Sillamy, N. *Dictionnaire de psychologie*. Editions Larousse, 1999. 277 p. (Les référents)
- Stevens, Y. *Au secours on veut m'aider !* Ed. Fabert, 2006, p.53-54

- THOUVENOT, C. *L'efficacité des éducateurs*. Editions L'harmattan, 1998. 340 p. (Travail du social)
- VATTIER, G. *Introduction à l'éducation spécialisée*. Editions Privat, 1991. 116 p.

11 Webographie

Adolescence

- <http://www.orsini.net/pediatric/puberte.htm> (visité le 15.05.11)
- <http://www.larousse.fr/encyclopedie/medical/adolescence./10982> (visité le 15.05.11)
- <http://www.dicocitations.com/auteur/4159/Socrate.php> (visité le 13.05.11)
- <http://www.anatomie-humaine.com/Clavicule.html> (visité le 15.05.11)
- <http://www.acsm-ca.qc.ca/virage/enfance-jeunesse-famille/la-delinquance.html> (visité le 14.03.13)
- <http://id.erudit.org/iderudit/1000911ar> (visité le 13.07.2013)
- <http://www.afd.fr/webdav/shared/PUBLICATIONS/THEMATIQUES/savoirscommuns/12-Savoirs-communs.pdf> (visité le 13.07.13)

Travail social

- http://www.cpihts.com/2003_07_24/normas_qual_ts.htm (visité le 27.09.12)
- <http://www.hls-dhs-dss.ch/textes/f/F16606.php> (visité le 15.01.13)
- http://www.recss.ch/documents/PIERART_rapport_scientifique_003.pdf (visité le 16.03.12)
- http://www.comite21.org/docs/guides/brochure_agenda21.pdf (visité le 18.07.13)
- http://www.fr.ch/sasoc/files/pdf21/violence_dossier_jcs_sasoc_1.pdf (visité le 25.07.13)
- <http://www.projuventute.ch/Droits-de-l-enfant.85.0.html?&L=1#c550> (visité le 26.07.13)
- http://www.skos.ch/store/pdf_f/publikationen/grundlagendokumente/Armutsgrenze-f.pdf (visité le 26.07.13)

Inde

- <http://india.gov.in/knowindia/profile.php> (visité le 21.09.12)
- http://www.rchiips.org/NFHS/NFHS-3%20Data/Maharashtra_report.pdf (visité le 24.09.12)
- <http://www.pratham.org/images/read-about-journey-pcvc.pdf> (visité le 25.09.12)
- <http://www.sakhyawgc.org/> (visité le 25.09.12)
- <http://pukar.org.in/> (visité le 25.09.12)
- <http://www.aasra.info/articlesandstatistics.html> (visité le 25.09.12)
- <http://cswnn.edu.in/> (visité à différentes reprises, dernière fois le 20.01.13)
- http://www.ted.com/talks/nandan_nilekani_s_ideas_for_india_s_future.html (visité le 15.06.13)
- <http://eau.sagepub.com/content/11/1/247.full.pdf+html> (visité le 18.06.13)
- <http://www.indiastudycenter.com/univ/college-statistics.asp> (visité le 21.06.13)
- data.unaids.org/Topics/Young-People/youngpeoplehiv_aids_fr.pdf (visité le 26.06.13)
- <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S092698511000011X> (visité le 11.07.13)
- <http://www.mgm.fr/PUB/Mappemonde/M201/Saglio.pdf> (visité le 09.07.13)

Sécurité social

- <http://revenudebase.info/2013/02/cash-transfers-inde/> (visité le 14.06.13)
- http://www.lexpress.fr/actualite/inde-l-etat-civil-numerique-le-plus-grand-programme-social-du-monde_1250702.html (visité le 14.06.13)

- http://www.cetri.be/IMG/pdf/retour_de_l_etat-4pdf.pdf (visité le 14.06.13)
- http://www.cleiss.fr/docs/regimes/regime_inde.html (2010/2011) (visité le 14.06.13)
- http://www.unescap.org/pdd/CPR/CPR2006/French/CPR3_1F.pdf (visité le 14.06.13)
- Galland, E. "Laurence Fontaine, Florence Weber (dir.), Les paradoxes de l'économie informelle. A qui profitent les règles?", Lectures (En ligne), Les comptes rendus, 2011, mis en ligne le 26 août 2011, URL : <http://lectures.revues.org/6179> (visité le 27 07 2013)
- http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_176520.pdf (visité le 27.07.13)

Suisse

- <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index.html> (visité le 21.09.12)
- <http://www.bag.admin.ch/themen/drogen/00041/03814/03817/index.html?lang=fr> (visité le 11.06.13)
- http://www.caritas-geneve.ch/actu_upload/27488_dossier_presse_manuel_pauvrete.pdf (visité le 20.07.13)

ONG

- <http://www.vctblr.org/>
- <http://www.navjeevan.in/>
- <http://anubhavmumbai.blogspot.ch/>
- <http://yuvaindia.org/>
- <http://www.nirmanngo.com/>

12 Filmographie

- METROZ, G. *Sâdhu, seeker of truth*. Tipi'mage production, 2012
- JOFFE, R. *La cité de la joie*. Production AMLF, 1992
- ASSEMA NGO. *Raju and I*. Animagic production, 2004
- READ, N. *Les enfants de rues de Mumbai*, ARTE, <http://www.youtube.com/watch?v=UVIYLuY3JjM>
- RTS (www.rts.ch), Emission Spécimen "L'ado ce drôle de zozo", 19.06.2013
- RTS (www.rts.ch), Emission Temps Présent "SOS toxicomanes", 20.06.2013
- Emission Thalassa, "Bombay la cité des rêves", 17.05.2013 <http://www.youtube.com/watch?v=6z7NTqAYLQc>

13 Annexes

1. Grille d'entretien
2. Référentiel de compétence de l'éducateur tiré du plan d'étude cadre 06 de la HES-SO Valais, Sierre
3. Code de déontologie du travail social en Suisse tiré d'Avenir Social
4. Declaration of Ethics for professional Social Workers, tiré du livre "An Enquiry into Ethical Dilemmas in Social Work, 2006
5. "Le socle de protection sociale en Inde", un résumé du G20 de 2011 à Paris

6. Tableau d'analyse des hypothèses par entretien
7. Tableau comparatif : Hypothèses / entretiens

ANNEXE 1

Grille d'entretien

Introduction

- Introduire le cadre
 - Etudiante HES, travail de Bachelor, thème du travail : « En Inde, à Mumbai, comment les travailleurs sociaux font-ils usage de la relation d'aide avec les adolescents dont ils ont la charge ? »
 - Ce thème me tient à cœur car je m'intéresse au travail d'éducateur avec des adolescents et je m'interroge si dans un pays tel que l'Inde, celui-ci est très différent. Par le biais de ce travail je souhaite enrichir le point de vue des pratiques professionnelles dans les pays émergents.
 - Anonymat, confidentialité, les données traitées par moi-même exclusivement seront anonymisées.
- l'entretien peut être interrompu à tout moment.
- La personne peut choisir de répondre ou non aux questions.
- La personne peut demander une reformulation si elle n'a pas compris la question.

Explication des différentes parties de l'entretien

Entretien

1. De manière générale :

- a) Veuillez-vous présenter (date de naissance, statut civil, occupation des parents) ?
- b) Quelle est votre formation ?
- c) Quelles sont vos expériences professionnelles?
- d) Pouvez-vous décrire l'organisation dans laquelle vous travaillez actuellement ?
 - i. Depuis quand travaillez-vous là?
 - ii. Quelle est votre fonction?

2. Les adolescents et leurs problématiques :

- a) Quelles sont les problématiques des adolescents avec lesquels vous travaillez?
- b) Comment réagissent les adolescents face à leurs problèmes?
- c) Quel est selon vous le rôle d'un éducateur auprès d'adolescents ?

3. Le travail au quotidien :

- a) Selon vous quelles sont les compétences nécessaires pour travailler avec des adolescents ?
 - i. Où avez-vous acquis ces compétences (grâce à votre formation, etc.)?
- b) Quelles sont les tâches que vous effectuez dans votre travail avec ces adolescents?
- c) Quelle est la part de la relation d'aide dans l'ensemble de ces tâches?
- d) Qu'est-ce pour vous une relation d'aide?
- e) Pouvez-vous me décrire une journée-type de votre travail avec ces adolescents?
- f) Pouvez-vous me décrire la relation d'aide que vous entretenez avec ces adolescents ?
 - i. Quelle est sa nature (plutôt directive ou non)? Pourquoi?
 - ii. Quelle est l'implication de l'adolescent dans cette relation d'aide (co-construction, faire à la place, etc.).
 - iii. Quelle est l'implication des proches de l'adolescent dans cette relation d'aide?
 - iv. Y a-t-il implication d'autres personnes dans cette relation d'aide?
- g) Quelles sont les conditions pour construire une "bonne relation d'aide" avec les adolescents ?
- h) Comment réagissent les adolescents par rapport à votre travail ?
- i) Quelles sont les difficultés éventuelles que vous rencontrez dans la relation avec les adolescents ?
- j) Y a-t-il des manières de travailler différentes entre vous et vos collègues de l'organisation et/ou d'autres organisations?
- k) En quoi sont-elles différentes? Pourquoi?

4. Les outils et les moyens

- a) Quels sont les outils que vous avez pour soutenir les adolescents face à leurs problématiques ?
- b) Pouvez-vous les décrire brièvement ?
- c) Qu'est-ce qui est nécessaire pour mener à bien votre travail au quotidien auprès de ces adolescents?
- d) Estimez-vous que les moyens financiers sont suffisamment importants pour votre travail au quotidien?
 - i. En quoi? Pourquoi?
- e) Estimez-vous que les moyens humains sont suffisamment importants pour votre travail au quotidien?

- i. En quoi? Pourquoi?
 - f) Estimez-vous que les moyens en infrastructure sont suffisamment importants pour votre travail au quotidien?
 - g) Dans le cas d'un budget peu élevé, à quel(s) autre(s) moyen(s) pouvez-vous faire appel ?
 - h) Et plus généralement, est-ce que vous pensez que le travail social est suffisamment soutenu dans votre pays? En quoi? Pourquoi?
5. Le travail social en Inde:
- a) Selon vous, le travailleur social indien se définit-il plutôt comme un éducateur ou comme un animateur ou comme un travailleur social "générique"? (En Inde on parle plutôt de travailleur social que d'éducateur, j'aimerais savoir où il se situe entre l'éducation et l'animation)
 - b) Et vous, comment vous définiriez-vous dans votre travail auprès d'adolescents?
6. Demander :
- a. Si la personne veut rajouter quelque chose.
 - b. Comment elle se sent.
 - c. Si elle souhaite avoir un retour de la recherche.

MERCI

ANNEXE 2

REFERENTIEL DE COMPETENCES POUR LA FORMATION BACHELOR EN TRAVAIL SOCIAL

1. Orienter sa propre formation initiale et continue

Compétences effectives :

- 1.1 Conceptualiser toute expérience pratique en faisant appel aux différents apports théoriques de la formation (apprentissage en alternance).
- 1.2 Evaluer ses propres compétences et déterminer ses besoins en termes de formation.
- 1.3 S'organiser, planifier, déterminer ses priorités.
- 1.4 Développer les capacités d'expression écrite et orale nécessaires à la formation et à l'exercice de la profession.
- 1.5 Mettre en oeuvre les méthodes de travail intellectuel adéquates et les instruments de gestion qui leur sont liées (prise de notes, travail de texte, recherche documentaire, production de documents,...).

2. Identifier et analyser les situations et processus sociaux que l'intervention prend en compte

Compétences effectives :

- 2.1 Observer, décrire et restituer les situations et les actions d'individus, de groupes ou de collectivités dans ses différentes dimensions (personnelles, socio-économiques, légales, culturelles, politiques...).
- 2.2 Formuler le problème que l'intervention prend en compte dans sa complexité.
- 2.3 Evaluer les ressources et les contraintes (personnelles, collectives, institutionnelles) déterminantes pour les différents acteurs.
- 2.4 Etayer son analyse en se référant à toute théorie ou concept pertinent.

3. Prendre en compte les divers déterminants de l'organisation dans une situation sociale donnée

Compétences effectives :

- 3.1 Se situer dans son équipe, dans l'organisation et le fonctionnement de son institution.
- 3.2 Interpeller ses collègues et sa hiérarchie sur toutes les questions importantes et les problèmes rencontrés nécessitant une prise en compte institutionnelle.
- 3.3 Rendre des rapports circonstanciés et fiables à sa hiérarchie et aux partenaires concernés.
- 3.4 S'organiser, anticiper, mener de front plusieurs activités.
- 3.5 Gérer son temps de manière responsable.
- 3.6 Savoir utiliser les outils bureautiques et informatiques requis par la pratique professionnelle.

4. Initier et développer une relation professionnelle avec des personnes ou des groupes dans un contexte d'action sociale donné

Compétences effectives :

- 4.1 Entrer en relation avec les personnes dans une attitude appropriée, permettant le respect et la confiance.
- 4.2 Faciliter l'expression de la demande.
- 4.3 Adopter des attitudes favorisant la dynamique relationnelle et l'autonomie des personnes.
- 4.4 Réguler la relation en précisant le contexte dans lequel elle s'inscrit, les rôles respectifs, les droits et obligations des partenaires concernés.
- 4.5 Communiquer en s'accordant aux capacités d'expression et de compréhension du ou des interlocuteur(s).
- 4.6 Mener un entretien professionnel, le consigner et le transmettre sous une forme éthiquement et techniquement adéquate.
- 4.7 Mener des réunions et des animations de groupes.
- 4.8 Conseiller et orienter tout bénéficiaire de l'action sociale en fonction de ses droits et de son intérêt.

5. Collaborer entre professionnels et institutions

Compétences effectives :

- 5.1 Définir et délimiter son propre rôle et celui de ses partenaires dans l'institution et le réseau.
- 5.2 Respecter les cadres d'intervention des partenaires.
- 5.3 Déléguer les actions pouvant être menées de manière plus pertinente par des partenaires du réseau.

- 5.4 Participer activement aux échanges d'informations et à la communication au sein de son institution.
- 5.5 Affronter et gérer les conflits en mettant l'intérêt des bénéficiaires de l'action sociale au centre des réponses à apporter.
- 5.6 Intégrer les exigences du travail en partenariat avec d'autres institutions et professions.
- 5.7 Initier et animer un réseau de collaboration.

6. Se positionner professionnellement et personnellement en questionnant le sens de l'action sociale

Compétences effectives :

- 6.1 Repérer les questions éthiques, déontologiques, les conflits de valeurs, les enjeux et les dilemmes professionnels.
- 6.2 Confronter ses positions personnelles et professionnelles en argumentant.
- 6.3 Prendre une distance critique face à soi-même, aux objets d'études ou aux pratiques dans lesquels on est impliqué.
- 6.4 Identifier ses ressources et ses limites.

7. Décider d'engager une action et la mettre en oeuvre

Compétences effectives :

- 7.1 S'engager, s'impliquer dans l'action.
- 7.2 Analyser et prendre en compte sa propre implication professionnelle dans la situation.
- 7.3 Elaborer des hypothèses d'intervention.
- 7.4 Se prononcer sur le sens de l'action et argumenter.
- 7.5 Construire et mettre en oeuvre un projet d'intervention.
- 7.6 Assurer la conduite et la continuité de l'intervention.
- 7.7 Agir en pratiquant l'évaluation permanente.
- 7.8 Savoir mettre un terme à une action et en rendre compte.

8. Encourager et soutenir la participation des personnes et des groupes dans la société

Compétences effectives :

- 8.1 Repérer et valoriser les potentialités d'action collective, associative et citoyenne des différents acteurs.
- 8.2 Initier et développer des réseaux entre les intervenants sociaux, les usagers et les populations impliquées.
- 8.3 Favoriser, dans une vision prospective, toute initiative permettant l'insertion et l'intégration des membres d'une société donnée.

9. Evaluer et réorienter l'action

Compétences effectives :

- 9.1 Evaluer le processus et le résultat de son action en référence aux finalités, buts, objectifs et moyens.
- 9.2 Tenir compte des conclusions de l'évaluation en réexaminant ses pratiques et en proposant des innovations dans l'action sociale.
- 9.3 Prospector, s'informer, se documenter sur les pratiques et expériences auxquelles l'action peut se référer.
- 9.4 Faire preuve de créativité en imaginant et développant des actions et des modes d'intervention diversifiés.

10. Identifier, intégrer, mettre en forme et transmettre des informations sociales pertinentes pour les différents acteurs sociaux

Compétences effectives :

- 10.1 Transmettre, vulgariser et mettre en valeur des informations sociales à l'aide de différents outils de communication et de médiation.
- 10.2 Documenter et communiquer les résultats de son action professionnelle et sa connaissance du contexte où elle s'insère.
- 10.3 Intervenir dans l'espace public et au niveau des décideurs politiques à propos de toute situation sociale

nécessitant un changement.

11. Participer à une démarche de recherche

Compétences effectives :

- 11.1 Adopter une posture de recherche dans toute situation de formation et d'intervention sociale.
- 11.2 Suivre une démarche méthodologique appropriée à l'objet de recherche.
- 11.3 Utiliser les instruments théoriques et conceptuels adaptés à l'objet.
- 11.4 Articuler une démarche empirique à une démarche d'élaboration théorique.
- 11.5 Définir et respecter le cadre déontologique de la recherche.
- 11.6 Mettre en forme le cheminement et les résultats de la recherche.
- 11.7 Communiquer les résultats de la recherche et les soumettre au débat.

SCHEMA DE PROGRESSION DES COMPETENCES



- La compétence 1 *Orienter sa propre formation* est une compétence transversale à l'ensemble de la formation, elle est travaillée en tant que compétence dominante du début à la fin de la formation.
- Les compétences 2 à 5 sont dominantes dans la première partie de la formation car elles sont liées aux principes de base de la formation en alternance et à la première formation pratique où l'étudiant est appelé à atteindre un degré d'autonomie lui permettant d'assumer la relation avec le bénéficiaire/usager et la collaboration avec son équipe.
- La compétence 6 *Se positionner professionnellement et personnellement* est dite compétence « charnière » dans le passage entre la première partie et la seconde partie, moment où l'étudiant précise son projet de formation (cf. choix de son « Orientation »).
- Les compétences 7, 8 et 9 sont dominantes dans la période qui précède la seconde formation pratique dans laquelle l'étudiant doit acquérir un bon niveau de maîtrise et de distance critique dans un processus d'intervention.
- Les compétences 10 et 11 dominent naturellement le moment de la formation où l'étudiant doit finaliser un travail de recherche (travail de bachelor).
- La mise en oeuvre de ce schéma de progression est en rapport avec les thèmes abordés durant la formation (cf. thèmes des modules et objectifs d'apprentissage définis dans le DCPT - 2^{ème} partie).

ANNEXE 3



Code de déontologie du travail social en Suisse

Un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s

Professionelle Soziale Arbeit Schweiz
 Professionnels travail social Suisse
 Professionisti lavoro sociale Svizzera

avenirsocial
 informés engagés réunis



Ce document est le résultat d'un travail d'environ trois ans. Il a été mené par un groupe d'expert-e-s issu de la commission de déontologie d'AvenirSocial et prend son point de départ dans les critiques constructives qui avaient été faites de l'ancien code de déontologie. Pour ce travail, on a tenu compte de la littérature spécialisée et des codes de déontologie existant. Un projet de nouveau code de déontologie a été soumis à une large consultation en automne 2009. Suite à cette consultation, un nouveau document a été mis au propre et adopté le 14 janvier par le groupe d'expert-e-s. Auteurs : Susanne Beck, Anita Diethelm, Marijke Keressies, Oliver Grand, Beat Schmocker

Le comité suisse d'AvenirSocial, lors de sa séance du 5 et 6 mars 2010, a traité et adopté le document en vue de son approbation à l'Assemblée des délégué-e-s du 25 juin. Contributeurs : Markus Jasinski, Sabina Hochuli, Véréna Keller, Ruth Steiner, Beat Schmocker, Thomas Michel, Isabelle Bohrer, Olivier Grand.

L'Assemblée des délégué-e-s du 25 juin 2010 a, après un débat de deux heures et en apportant deux modifications, adopté le code de déontologie d'AvenirSocial sans avis contraire et par là, permis son entrée en vigueur.

Traduction: Yves Schmutz Traduction finalisée le 11 juin 2010: Claude Bovay, Susanne Beck, Olivier Grand Photos: Mark Nolan Layout: Gerhard Blättler, Berne Papier: FSC Munken Lynx

© 2010 AvenirSocial – Professionnels travail social Suisse, Berne

I INTRODUCTION

1. Buts
2. Destinataires
3. Cadre de référence et fondements

II GÉNÉRALITÉS SUR LE TRAVAIL SOCIAL

4. Compréhension de l'humain et visée du travail social
5. Objectifs et devoirs du travail social
6. Dimensions et dilemmes de la pratique du travail social

III VALEURS FONDAMENTALES DU TRAVAIL SOCIAL

7. Définition du travail social
8. Droits de l'homme et dignité humaine
9. Justice sociale

IV PRINCIPES D'ACTION ET NORMES DE CONDUITE

10. Pratique fondée sur l'éthique
11. Principes d'action vis-à-vis de leur propre personne
12. Principes d'action pour le travail avec les usagers
13. Principes d'action en rapport avec les organisations du domaine social
14. Principes d'action face à la société
15. Principes d'action par rapport à la profession
16. Principes d'action pour la coopération interprofessionnelle

V REMARQUES FINALES

17. Validité
18. Procédure lors de manquement au présent code
19. Dispositions

I INTRODUCTION

1. Buts

1 Le code de déontologie d'AvenirSocial définit les lignes de conduite qui s'appliquent à l'exercice du travail social dans une perspective éthique.

2 Le code de déontologie est un instrument servant à donner un fondement éthique au travail avec les usagers et usagères (pour alléger la lecture, nous utiliserons la forme masculine d'« usager »), lequel-le-s peuvent être particulièrement vulnérables ou défavorisé-e-s. Le terme « usager » comprend tant les personnes, familles, groupes et communautés.

3 Le code de déontologie sert à orienter le développement d'une conduite professionnelle fondée sur des principes éthiques, et constitue un outil d'aide au positionnement.

4 Le code de déontologie favorise le débat sur des questions d'éthique et de déontologie entre les professionnel-le-s du travail social, les organisations sociales, les établissements de formation initiale et de formation continue, les autres disciplines, professions et organisations professionnelles.

5 Le code de déontologie renforce l'identité des professionnel-le-s du travail social et la compréhension qu'ils ont d'eux-mêmes. Il en va de même des réseaux et organisations au sein desquelles le travail social est exercé.

6 A la suite de l'introduction (partie I), le code de déontologie présente les principes fondamentaux du travail social (partie II), les normes non négociables de déontologie (partie III) et les principes d'action qui s'en dégagent (partie IV). Le document se termine par des remarques finales (partie V).

2. Destinataires

Le code de déontologie s'adresse aux personnes et groupes ci-après : • les professionnel-le-s du travail social et leurs organisations professionnelles • les organisations au sein desquelles des professionnel-le-s du travail social sont actifs • les établissements de formation initiale et de formation continue qui forment des professionnel-le-s du travail social • les spécialistes d'autres métiers et disciplines avec lesquels les professionnel-le-s du travail social coopèrent • l'espace public dans lequel les professionnel-le-s du travail social mènent à bien leurs tâches.

3. Cadre de référence et fondements

1 Le code de déontologie suit les principes éthiques internationaux pour le travail social de la FITS/AIETS de 2004 (édité dans: Supplement of isw, Volume 50/2007. Los Angeles, London: SAGE-Publications, Inc. p. 7–11) et en développe certains aspects.

2 Les principes éthiques internationaux et le présent code de déontologie se basent sur les accords internationaux de l'ONU suivants : • Déclaration universelle des droits de l'homme (1948) • Convention internationale des droits économiques, sociaux et culturels (Pacte I) (1966/1976) • Convention internationale des droits civils et politiques (Pacte II) (1966/1976) • Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (1965/1969) • Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination envers les femmes (1979/1981) • Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (1984/1987) • Convention des droits de l'enfant (1989/1990) • Convention internationale pour la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille (1990/2003) • Convention sur les droits des personnes handicapées (2006/2008)

3 Le code de déontologie d'AvenirSocial se base sur les conventions internationales du Conseil de l'Europe suivantes : • Convention européenne des droits de l'homme (Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales) (1950/1953) • Charte sociale européenne (1961/1996/1999)

4 Le code de déontologie d'AvenirSocial concorde avec le texte de la Constitution fédérale du 18.4.1999 (1848), dans le préambule de laquelle il est question du bien-être de la communauté, des principes de respect de l'autre et de la diversité, en rappelant que nous assumons une responsabilité envers les générations futures. En conclusion, il y est écrit que la force de la communauté se mesure au bien-être du plus faible de ses membres.

II GÉNÉRALITÉS SUR LE TRAVAIL SOCIAL

4. Compréhension de l'humain et visée du travail social

1 Tous les êtres humains ont droit à la satisfaction de leurs besoins existentiels, au respect de

leur intégrité personnelle et à leur intégration dans un environnement social. Parallèlement, les êtres humains sont tenus de se soutenir afin de concrétiser ces droits.

2 Une condition humaine accomplie s'appuie simultanément sur la reconnaissance d'autrui, la coopération orientée vers une justice distributive et des structures sociales justes.

5. Objectifs et devoirs du travail social

1 Les objectifs du travail social sont basés sur la définition du travail social de la FITS/AIETS (2001).

2 Le travail social a pour objectif que les êtres humains se soutiennent mutuellement dans leur environnement social et contribuent ainsi à l'intégration sociale.

3 Le travail social est une contribution de la société à l'attention particulière des personnes et groupes qui, temporairement ou durablement, connaissent des limitations illégitimes dans l'accomplissement de leur vie, ou qui disposent d'un accès insuffisant ou restreint aux ressources sociales.

4 Le travail social consiste à inventer, développer et fournir des solutions à des problèmes sociaux.

5 Le travail social consiste à empêcher, faire disparaître ou atténuer la détresse des êtres ou groupes humains.

6 Le travail social consiste à accompagner, éduquer ou protéger les êtres humains tout en encourageant, garantissant, stabilisant et maintenant leur développement.

7 Le travail social consiste à encourager les changements permettant aux êtres humains de devenir plus indépendants, et ce aussi à l'égard du travail social.

8 Le travail social initie et soutient les interventions socio-politiques par l'intermédiaire de ses réseaux. Il prend part comme acteur social à la conception de l'environnement des conditions de vie et à la résolution des problèmes structurels qui surviennent de l'interaction entre les personnes et les systèmes sociaux.

9 Le travail social fonde ses décisions, méthodes et procédures, ses positions dans le contexte interdisciplinaire et sa fonction sociale sur des bases scientifiquement fondées.

10 Le travail social est lié à trois missions : la première consiste au double mandat de l'aide et du contrôle qu'il reçoit de la société et des mandants; la deuxième mission consiste à répondre aux demandes implicites ou explicites des bénéficiaires du travail social; la troisième mission consiste à référer les savoirs professionnels et disciplines voisines aux principes des droits humains et de la justice sociale. Cette troisième mission amène les professionnel-le-s du travail social à devoir gérer des conflits possibles entre la première et la deuxième mission.

6. Dimensions et dilemmes de la pratique du travail social

1 Les professionnel-le-s du travail social doivent intervenir dans des champs et secteurs de travail divers, à différents niveaux d'organisation. Là, ils et elles travaillent avec des destinataires, personnes ou collectifs divers, lesquels sont confrontés à des problématiques, tâches ou défis divers.

2 La complexité du mandat du travail social naît de l'aspect pluridimensionnel de la recherche du bien commun impliquant les personnes, groupes ou communautés concernés. Gérer des intérêts contradictoires et repérer les conflits de loyauté font partie de sa mission.

3 La confrontation aux dilemmes et aux champs de tension est inévitable et nécessaire, notamment entre : • l'aide sous contrainte et les attentes des usagers • la loyauté envers les destinataires et la loyauté envers l'employeur, les institutions mandantes, les autorités compétentes, etc. • le droit à l'autodétermination et l'incapacité momentanée ou durable de l'utilisateur à s'autodéterminer • l'attachement du destinataire à son autodétermination et la nécessité d'assumer une assistance vis-à-vis de l'utilisateur • l'explicitation et le silence, au nom de la loyauté vis-à-vis des collègues qui enfreignent des principes éthiques • taire et divulguer des faits, par exemple aux autorités ou aux employeurs afin de protéger les usagers • des besoins avérés et des ressources limitées qui mènent à des mesures d'économie.

4 Les professionnel-le-s du travail social doivent accepter la remise en question de leur action. Ils et elles doivent pouvoir en débattre et être capables de défendre leurs actions et décisions par des arguments fondés sur leur déontologie.

III VALEURS FONDAMENTALES DU TRAVAIL SOCIAL

7. Définition du travail social

Selon la FITS/AIETS de 2001 (publishers in: Supplement of isw, Volume 50/2007. Los Angeles, London: SAGE-Publications, Inc. p. 5–6)

1 La profession de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité (empowerment) et la libération des personnes afin d'améliorer leur bien-être.

2 Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement.

3 Les principes des droits humains et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession.

8. Droits de l'homme et dignité humaine

1 Les professionnel-le-s du travail social fondent leur action sur le respect de la dignité inhérente à chaque personne et sur le respect des droits qui en découlent.

2 Les professionnel-le-s du travail social accordent la même valeur à toute personne en raison de sa dignité, indépendamment du genre, de la race, du statut ou de particularités individuelles. De plus, ils et elles respectent les valeurs de base que sont la justice, l'égalité et la liberté, auxquelles tout individu a droit de manière inaliénable.

3 Les professionnel-le-s du travail social exigent des responsables politiques l'établissement d'une organisation politique qui traite avec le même égard tous les êtres humains. Cette organisation doit correspondre aux droits humains, respectivement aux droits sociaux. Ils et elles en déduisent les principes fondamentaux suivants:

4 Principe de l'égalité de traitement

Les droits humains doivent être garantis pour toutes les personnes, indépendamment de leurs contributions et efforts, de leurs mérites, de leur maturité morale ou des exigences auxquelles elles répondent. L'exigibilité de ces droits voit ses limites lorsque les normes minimales que constituent les droits humains sont déniées.

5 Principe d'autodétermination

Le droit des personnes de faire leurs propres choix et de prendre leurs propres décisions en rapport avec leur bien-être doit être particulièrement respecté, sous réserve que cela n'enfreigne ni leurs droits, ni ceux d'autrui, ni les intérêts légitimes d'autrui.

6 Principe de participation

La participation à la vie sociale, de même que la capacité de décider et d'agir, nécessaires à l'accomplissement social de toutes les personnes, obligent à impliquer et faire participer activement les usagers dans tout ce qui les concerne.

7 Principe d'intégration

L'accomplissement de l'existence humaine dans les sociétés démocratiques nécessite la prise en considération et le respect constant, aussi bien des besoins physiques, psychiques, spirituels et culturels des personnes que de leur environnement naturel, social et culturel.

8 Principe d'empowerment

La participation autonome et indépendante à l'organisation de la structure sociale implique que les individus, les groupes et communautés développent leur potentiel propre et soient renforcés dans leur capacité à défendre et faire valoir leurs droits.

9. Justice sociale

1 Les professionnel-le-s du travail social basent leurs actions sur les principes de la justice sociale et sur les obligations qui en découlent pour tous les membres de la société.

2 Les professionnel-le-s du travail social exigent et soutiennent des structures sociales et des systèmes de solidarité adaptés aux humains et à leurs besoins.

3 Les professionnel-le-s du travail social, en raison de l'inégalité des rapports sociaux, accordent une importance particulière à la justice sociale, et en déduisent les engagements fondamentaux suivants :

4 Devoir de refuser toute discrimination

La discrimination, qu'elle soit basée sur les capacités, l'âge, la culture, le genre et le sexe, le statut matrimonial, le statut socio-économique, les opinions politiques, les caractéristiques corporelles, l'orientation sexuelle ou la religion ne peut et ne doit pas être tolérée par les professionnel-le-s du travail social.

5 Devoir de reconnaître la différence

Les professionnel-le-s du travail social reconnaissent la justice sociale, l'égalité et l'égale valeur de tous les êtres humains. Ainsi ils et elles respectent les particularités ethniques et culturelles et prennent en considération les différences entre tous les êtres humains, entre tout groupe ou communauté. Cependant la priorité va à la promotion expresse de l'acceptation inconditionnelle des normes et valeurs de portée générale qui ne violent pas les droits humains et qui valent pour tous les êtres humains.

6 Devoir de juste répartition des ressources

Les ressources dont dispose une société en vue de les employer pour le bien-être des personnes, doivent être réparties équitablement selon les besoins, de manière adéquate et juste. Dans un contexte de raréfaction des ressources, il est d'autant plus urgent qu'elles soient réparties aussi justement que possible. Les professionnel-le-s du travail social s'engagent à utiliser avec efficacité les ressources qui sont mises à leur disposition, et ce au regard d'une juste répartition. De même, ils et elles doivent défendre résolument les systèmes de solidarité contre les abus et s'appuyer sur des arguments fondés pour exiger davantage de moyens lorsque cela est nécessaire.

7 Devoir de dénoncer les pratiques injustes

Au regard de la justice sociale, les professionnel-le-s du travail social ont le devoir de signaler publiquement et de décliner, dans le contexte professionnel, les mandats dont des dispositions, mesures ou pratiques seraient opprimantes, injustes ou néfastes pour des personnes ou leur environnement social.

8 Devoir de respecter la solidarité

S'avère particulièrement solidaire celui ou celle qui dénonce l'exclusion et l'inégalité sociale, la stigmatisation, l'oppression ou l'exploitation des humains et qui s'oppose à l'indifférence vis-à-vis de la misère individuelle, de l'intolérance dans les relations humaines et de la lâcheté dans la société.

IV PRINCIPES D'ACTION ET NORMES DE CONDUITE

10. Pratique fondée sur l'éthique

1 La pratique du travail social est éthiquement fondée lorsqu'elle se réfère aux critères moraux et aux fondements de la profession.

2 Les professionnel-le-s du travail social fournissent des informations aux personnes avec lesquelles ils et elles travaillent – lesquelles comptent sur eux – au sujet des causes et des problèmes structurels qui peuvent être à l'origine de leur situation et qui peuvent les avoir menés à l'exclusion; ils et elles les motivent à utiliser leurs droits, leurs ressources et leurs capacités afin d'avoir une influence sur leurs conditions de vie.

3 Les professionnel-le-s du travail social proposent aux personnes menacées des possibilités de se mettre à l'abri, et offrent une protection vis-à-vis de la violence, des abus sexuels, des abus de pouvoir, des menaces, des humiliations, des contraintes, des dénonciations injustifiées, etc.; ils et elles s'engagent en faveur du droit à la formation, de l'égalité des chances, de la pratique d'une activité professionnelle et de la participation à la vie politique et culturelle.

4 Les professionnel-le-s du travail social basent leur travail avec les usagers sur la confiance et la considération. Ils et elles les informent sur leurs moyens et leurs limites, sur leur manière de travailler et leurs choix méthodologiques, sur leur pouvoir et leurs compétences ainsi que sur l'implication d'autres professionnel-le-s. Ils et elles construisent leur agir professionnel selon les critères théoriques, méthodologiques et éthiques de leur profession; cela s'applique aussi et en particulier lorsque les circonstances les placent en contradiction avec les autorités desquelles ils et elles sont directement dépendant-e-s.

5 Les professionnel-le-s du travail social évaluent en permanence leur activité sous l'angle moral et professionnel. Ils et elles utilisent ainsi les nouvelles connaissances acquises pour développer les théories et méthodes de leur profession et pour l'enrichissement des connaissances générales. Ils et elles partagent ces connaissances avec leur collègues et les personnes en formation et les mettent en valeur pour le développement du travail social.

11. Principes d'action vis-à-vis de leur propre personne

1 Les professionnel-le-s du travail social respectent en tout temps la valeur et la dignité de leur personne, et de ce fait respectent autrui de la même manière.

2 En dehors de leur cadre professionnel et sous réserve de leurs propres ressources et limites, les professionnel-le-s du travail portent une attention aux personnes qui se trouvent dans des

situations sociales précaires.

3 Les professionnel-le-s du travail social agissent de façon responsable lorsque les relations sont asymétriques entre eux et les usagers. Ils et elles sont également conscients des limites de leurs compétences.

4 Les professionnel-le-s du travail social sont conscients du pouvoir que leur confère leur position et agissent avec précaution en ce domaine.

5 Les professionnel-le-s du travail social veillent à développer continuellement leurs capacités personnelles et professionnelles ainsi que leur conscience éthique et s'efforcent de contribuer au développement et à la reconnaissance de leur profession.

6 Les professionnel-le-s du travail social coopèrent avec les établissements de formation initiale et de formation continue et soutiennent leurs collègues qui se lancent dans des formations ou perfectionnements qui contribuent au développement de leurs compétences professionnelles.

7 Les professionnel-le-s du travail social demandent également, selon les besoins, conseil et aide pour eux-mêmes, en recourant régulièrement à l'intervision, à la supervision, au coaching et à la formation continue.

12. Principes d'action pour le travail avec les usagers

1 Dans l'utilisation de leurs routines professionnelles, les professionnel-le-s du travail social sont attentifs à faire preuve d'une attitude empathique adéquate vis-à-vis des difficultés d'autrui et à manifester la distance qui convient.

2 Les professionnel-le-s du travail social, lorsque les usagers acquièrent plus d'autonomie, les rendent attentifs non seulement à leurs droits mais aussi à leurs devoirs.

3 Les professionnel-le-s du travail social ne posent envers les usagers que des exigences professionnellement et éthiquement fondées.

4 Les professionnel-le-s du travail social traitent les données personnelles sensibles avec toutes les précautions nécessaires. Ils et elles accordent une priorité élevée à la protection des données et au devoir de discrétion. Ils et elles agissent avec circonspection en ce qui concerne l'obligation de dénoncer et l'obligation de témoigner.

5 Les professionnel-le-s du travail social documentent leurs activités selon les standards reconnus (tenue des dossiers); ils et elles évitent toute formulation discriminatoire ou dépréciative et font bien la distinction entre faits vérifiables, observations propres ou observations d'autrui ainsi qu'entre hypothèses, explications et interprétations.

13. Principes d'action en rapport avec les organisations du domaine social

1 Les professionnel-le-s du travail social s'engagent vis-à-vis de leur employeur à effectuer leur travail consciencieusement dans le respect des normes et des principes du code de déontologie et font tout leur possible pour que ces normes et principes soient pris en compte et respectés par l'organisation pour laquelle ils et elles travaillent.

2 Les professionnel-le-s du travail social approfondissent les éventuels conflits d'objectifs ou les divergences d'ordre éthique entre le personnel et l'organisation pour laquelle ils et elles œuvrent, et recherchent des solutions en tenant compte du code de déontologie. Ils et elles entretiennent et favorisent dans leur organisation le dialogue sur l'éthique dans le travail social.

3 Les professionnel-le-s du travail social s'engagent au sein de leur organisation en faveur de conditions de travail qui protègent leur intégrité et leur santé; pour des conditions de travail satisfaisantes ainsi que pour l'amélioration de la qualité et du développement constant de leur organisation.

14. Principes d'action face à la société

1 Les professionnel-le-s du travail social s'engagent et se mettent en réseaux. Ils et elles engagent leurs réseaux pour l'amélioration sociale et politiques et démontrent ainsi la fiabilité du travail social dans la société.

2 Les professionnel-le-s du travail social font connaître au public, aux chercheuses et chercheurs et aux politiques leur connaissance des problèmes sociaux, de leurs causes et des effets possibles aux niveaux individuels et structurels, et contribuent ainsi à rendre leurs expertises utiles.

3 Les professionnel-le-s du travail social s'engagent également en tant que citoyen-ne-s pour une société démocratique et consciente de ses valeurs fondamentales, pour la solidarité et la défense des droits humains, pour l'égalité et le traitement non discriminatoire de tous les êtres humains, et pour la

lutte contre toute forme de discrimination.

15. Principes d'action par rapport à la profession

1 Dans leurs analyses, les professionnel-le-s du travail social se réfèrent explicitement aux connaissances développées par leur profession. Lors de prises de décisions, ils et elles s'appuient sur des bases éthiques reconnues.

2 Les professionnel-le-s du travail social communiquent entre eux de façon continue et approfondie. Ils et elles portent leur travail à un contrôle systématique, collégial et en lien avec la recherche. Ils et elles s'engagent à porter un regard critique et constructif sur leurs erreurs.

3 Les professionnel-le-s du travail social se rendent mutuellement attentifs sur leurs divergences et sur les alternatives possibles en ce qui concerne des procédures méthodologiques correctes et exigent d'eux-mêmes et de leurs collègues le respect des exigences fixées en matière d'éthique, de professionnalité, de politique de formation et de politiques sociales relatives à leur profession.

4 Les professionnel-le-s du travail social veillent à cultiver entre eux des relations collégiales empreintes de sincérité et de respect.

5 Les professionnel-le-s du travail social reconnaissent et promeuvent le présent code de déontologie et soutiennent AvenirSocial dans sa mise en valeur.

16. Principes d'action pour la coopération interprofessionnelle

1 Les professionnel-le-s du travail social coopèrent de manière interdisciplinaire afin de trouver des solutions aux problèmes complexes et s'engagent pour que les situations et leurs interactions soient analysées de manière aussi complète et transdisciplinaire que possible.

2 Les professionnel-le-s du travail social font état de leurs spécificités professionnelles dans toute coopération interprofessionnelle et mettent leurs connaissances à disposition de manière compréhensible afin de développer des solutions optimales grâce à la communication collective.

3 Les professionnel-le-s du travail social veillent, dans le cadre de la coopération interprofessionnelle, à baser leurs actions sur des méthodes scientifiques. Cela signifie qu'ils et elles visent notamment au respect des règles visant une conduite structurée des actions ainsi que de la coordination et au contrôle des interventions au sein des organisations et à l'extérieur de celles-ci.

V REMARQUES FINALES

17. Validité

1 Le présent document contient les bases de déontologie du travail social, acceptées par AvenirSocial et considérées comme fondamentales par cette association.

2 Les documents mentionnés ci-après doivent être considérés comme des parties intégrantes, respectivement des extensions du code de déontologie, puisqu'ils complètent les intentions du code de déontologie : • Travail social et traitement des données personnelles sensibles (AvenirSocial) • Profil des professionnel-le-s du travail social (AvenirSocial) • Ethique dans le travail social. Présentation des principes (FITS/AIETS, 2004)

18. Procédure lors de manquement au présent code

1 La commission d'éthique et de déontologie d'AvenirSocial, laquelle se comprend comme une commission consultative, peut être interpellée pour tout conflit d'intérêts ou dilemme éthique qui ne trouverait pas de réponse. La commission discute des questionnements déontologiques et éthiques et développe des outils d'aide à la prise de décision. Ceux-ci peuvent être par la suite publiés sous une forme plus générale et mis à disposition du public intéressé.

2 Tous les organes d'AvenirSocial aident à traiter les erreurs de manière constructive et encouragent les processus permanents d'apprentissage de leur organisation. Ils avisent le comité suisse d'AvenirSocial de toute action et manquement aux intentions du présent code de déontologie dont ils auraient connaissance.

3 Le comité suisse d'AvenirSocial doit traiter les manquements au présent code de déontologie, sur demande de la commission d'éthique et de déontologie, directement avec les personnes concernées, et ce dans la perspective de remettre en question leur autorité morale et professionnelle, le cas échéant sous la forme d'un jugement public.

19. Dispositions

1 Le présent code de déontologie entre en vigueur par son adoption par l'organe suprême d'AvenirSocial, soit son Assemblée des délégué-e-s du 25 juin 2010. Il revendique son application partout où la profession du travail social est exercée.

2 Le présent code de déontologie abroge le code de déontologie de l'association professionnelle AvenirSocial de 2005, lequel était le résultat d'un toilettage rédactionnel des codes des associations fusionnantes.

3 En considérant les changements permanents des valeurs de la société et de la pratique toujours en évolution, il appartient aux organes nationaux d'AvenirSocial d'adapter, de modifier ou de refaire, conformément aux statuts, ce code de déontologie et de le maintenir vivant.

AvenirSocial

Secrétariat général Case postale 8163 CH-3001 Berne Tél. + 41 (0)31 380 83 00 Fax + 41 (0)31 380 83 01 info@avenirsocial.ch www.avenirsocial.ch

ANNEXE 4

Declaration of Ethics for Professional Social Workers 2002

Bombay Association of Trained Social Workers – Mumbai

Preamble

The declaration of Ethics for Professional Social Workers is intended to serve as a guide to the members of the social work profession. This profession aims at service to people, applying secular and value-based, scientific and systematic knowledge and skills, by way of direct practice, administration, education and research. Professional social work knowledge, values and skills are initially obtained through formal education, minimally a bachelor's / master's degree in social work. A document on ethics is needed for professional social workers, in order to ensure self-regulation rather than external control, guide professionals in resolving ethical dilemmas, protect the public from incompetent professionals and protect professionals from litigations.

The core values of social work profession, all over the world, are to uphold human dignity of every person, and every person's right to self-determination, equality, freedom and justice. Besides these core values, within India, the profession is naturally influenced by the values considered important in the Indian societies. In the Indian societies, families and communities are important contexts for relationships, leading to more emphasis on duties than on rights. Further, the Indian culture tends to be more holistic than analytical and wisdom-oriented more than science oriented. Additionally, the humanism of the Bhakti (devotion) movement, Swarajya (self rule) and Lokniti (people's policy) of the Sarvodaya (well-being of all) movement and socialism, secularism and democracy promoted by the Constitution of India, are among the ideologies that have shaped social work values in India.

The recent trends towards liberalisation, privatisation and globalisation, have brought new challenges for social work profession. The economic and technological gains for some have led to environmental devastation, social displacement and the weakening of cultural and biological diversity, resulting in increased unemployment, indebtedness and abject poverty for the masses. Globalisation has also led to the diminishing role of the state and increased emphasis on role of the voluntary organizations in the field of social welfare and justice. In response to these trends, the emerging civil society approaches are action groups, resulting in the new social movements. These approaches value the ideologies of equity or recognition of differences diversity; democratic pluralism; local self-governance, and peaceful collaborative social dynamics. Social work profession has a very significant role to play in solidarity with people-centred ideologies and groups, at the national and international levels. The profession recognizes that marginalised people need to be empowered so that they have control over their own lives as well as on the resources, which determine power. This process aims at systematic change as an imperative for redistributive justice.

Based on the values of professional social work, Indian social values and the emerging values of the civil society approaches, this Declaration provides a value framework and pledge and best ethical practices to guide the conduct of professional social workers with reference to responsibilities to self and the profession, people in need, society and the state, co-workers and employing organizations and social work education and research. In its practical application, the Declaration must be viewed holistically and within the specific context in which it is to be applied. Specific ethical issues/problems need to be analysed on the basis of the intent, the nature, and the consequences of the action. The Declaration needs to be widely disseminated, discussed, translated into practice and made part of the professional culture. The value framework may be used to take a pledge at the graduating

ceremonies in institutions of social work education. The Declaration needs to be reviewed and renewed, at least once in five years. The Declaration may be converted into a Code of Ethics when a council for professional social work is set up to monitor it.

Value Framework and Pledge

1. As a professional social worker, I pledge to inculcate and promote the following values in myself, in the profession, in the organizations I work with and in the society. I pledge to perceive and accept people as having inherent worth and dignity, irrespective of their attributes and achievements, having the capability of change and development; and I pledge to perceive people as part of the scheme of nature, needing to live in harmony with other forms of life.
2. I pledge to work towards the well-being of all people, through the achievement of the following goals:
 - a. Basic human needs such as food and water security, health, livelihood, shelter, education, environmental security, family and community identity and interdependence, to be met as human rights;
 - b. Democratic pluralism in the social-economic systems such as family, community, state, market and media;
 - c. Equity and equality, non-hierarchy, non-discrimination and democratic pluralism of human groups in terms of attributes such as race, nationality, colour, caste, religion, tribe, language, regional origin, gender, sexual orientation and other such factors, and condemnation of marginalisation and segregation among them; and
 - d. Social, economic, political and legal justice, ensuring universal and equitable access to essential resources and protective safeguards for the marginalised people.
3. I pledge to work with people, guided by the following values:
 - a. Honesty, personal integrity and accountability;
 - b. Solidarity and partnership with the marginalised people;
 - c. People's participation and self determination;
 - d. Cooperation and collaboration, instead of competition and confrontation, as the principles of interaction; and
 - e. Peace and non-violence for resolving conflicts with self, others and the environment.

Best Ethical Practices

Responsibilities to Self and the Profession

Professional social workers:

- Constantly seek an awareness of themselves and change their attitudes and behaviour, which negatively affect their work.
- Are sensitive to and respect the feelings and thinking of others understand behaviours, avoid stereotypes and recognize uniqueness in every person.
- Accept with humility and openness, the need to learn and imbibe the spirit of inquiry to constantly update their knowledge base and intervention strategies.
- Base their practice upon relevant knowledge and in consonance with the changing socioeconomic, geographical and cultural context.
- Use their knowledge, authority and status as professionals, for the well-being of people and not misuse these for personal gains.

- Intervene into the personal affairs of another individual only with his/her consent, except when they must act to prevent injury to him/her or to others, in accordance with the legal provisions.
- Constantly review the social work profession and work towards its development, in order to ensure its credibility, integrity and relevance.
- Work to promote networking among social work professionals, other professionals and like-minded individuals and organizations, at the micro- and macro-levels, for people-centered development.
- Work towards promoting and strengthening of professional associations, which are committed to the improvement of the standards of professional practice, through active membership and participation.

Responsibilities to People In Need

Professional social workers:

- Are committed and accountable to the marginalized and disadvantaged people.
- Empathise with people, they work with, and thereby respect and give credence to their life experiences.
- Do not label them because of the problematic situation that they may be facing, but see their strengths and enable them to work on them.
- Nurture a relationship with people to promote mutual understanding of diverse cultures and life experiences.
- Work towards the promotion of social justice by consistently denouncing all kinds of oppression and discrimination.
- Work towards changing the systematic forces, which marginalize people, on behalf of and in partnership with them.
- Respect people's right for self –determination, and ensure their participation in decision making about their live situation.
- Facilitate people's access to opportunities and resources and empower them to work towards their goals by encouraging the formation of people's organizations.
- Share with people, accurate and relevant information regarding the extent and nature of help available to them, which includes opportunities, rights, strengths, limitations and risks associated with the intervention.
- Inform people and obtain their consent before observing, recording or reporting their live situations, except in impossible circumstances.
- Keep confidential, all matters shared by them, and inform them about the limits of privileged communication in a given situation.
- Facilitate people's access to official records concerning them, and while doing so, take due care to protect the confidence of others covered in these records.
- Ensure that if there is any payment for the services rendered, it is fair and commensurate with the intervention provided, and within the capacity for such payment of the people served.
- Enable and encourage people to work with other individuals, organizations and groups, when such collaboration is in their best interest.
- Give consideration to all the factors in the situation and take care to minimise possible adverse effects on the people, when the need for termination of intervention is perceived.
- Inform the people with whom they work and seek transfer or referral, with consideration to their needs and preferences, when discontinuation of intervention is anticipated.
- Do not pursue a relationship or use any coercive means to continue services, which the people served wish to terminate.

Responsibilities to Society and the State

Professional social workers:

- Promote awareness and implementation of the Fundamental Rights and the Directive Principles of State Policies of the Indian Constitution, as laid down by its founders.
- Promote awareness and implementation of the United Nations Human Rights instruments, ratified by India.
- Advocate changes in social systems and the State policies, programmes and legislation to promote the values of good governance, accountability, transparency and a people-friendly approach.
- Encourage informed participation by the people in formulation of the State policies, legislation, and programmes.
- Promote professionalism in the development, implementation, monitoring and evaluation, and dissemination of the reports of all development and welfare programmes by government departments.
- Respond and offer professional services in events of emergencies at micro and macro levels.

Responsibilities to Co-Workers and Employing Organizations

Professional social workers

- Respect co-workers, which include professional and paraprofessional social workers, other professional, volunteers and all those involved in the development process, within and across organizations.
- Contribute to working as a team accepting and respecting personal and professional differences, through the process of collective reflection and democratic decision-making.
- Respect confidences shared by co-workers in the course of their professional relationships and transactions.
- Acknowledge co-workers attributes and achievements and are willing to learn from them.
- Promote a practice of mutual evolution with co-workers for each other's professional development.
- Facilitate development of the new entrants to the profession.
- Ensure clarity of goals in delegation of roles and responsibilities, provide opportunities for growth, and give due recognition to subordinates.
- Ensure that students are provided the necessary learning opportunities.
- Ensure that the organization's resources are used judiciously and for the purpose they are intended.
- Periodically monitor and evaluate the organization's policies and programmes, as an administrator, by using the records and feedback from people with whom they work with.

Responsibilities to Social Work Education and Research

Professional social workers:

- Are conversant with the learner's needs, readiness and goals, when teaching and training.
- Regularly update knowledge about social work profession in general and the subjects they teach, through field experience, update reading and training.

- Impart knowledge, inculcate attitudes and develop skills within the value framework of the profession, while teaching and training.
- Recognize the importance of partnership between practitioners and educators for the purpose of social work education and training.
- Develop a nurturing relationship with students, encouraging openness, critical inquiry and self-study.
- Undertake people-centered field action projects as a demonstration of innovative initiatives to promote the well-being of people and documentation, whenever possible.
- Contribute to the knowledge base of social work education through practice wisdom, documentation as well as research.
- Expose the students to the professional associations and orient them about their role in developing and strengthening them.
- Carefully select the topic for research, considering its possible consequences for those studied, when conducting a research.
- Do not cause the respondents any physical or mental discomfort, distress or harm, through research.
- Consider the informants of research as co-partners in understanding the phenomenon.
- Share the research objectives with them and get their informed and voluntary consent, respect their knowledge and attitude about their life situation, and share/interpret the findings with them.
- Protect the confidentiality of the information shared by them and use the findings for their benefit, by recommending and promoting policies and programmes concerning them.
- Provide information and referral services to them, as and when necessary, during the process of data collection.
- Dissociate from or do not engage in any research activity, which requires manipulation, distortion or falsification of data or findings.
- Acknowledge in their written work, the published as well as unpublished material and discussions that have directly contributed to it.

Background

The "Declaration of Ethics for Professional Social Workers," of 1997, was prepared by the social work Educators Forum at the Tata Institute of social sciences, with inputs from its faculty members, participants of a National workshop on Social Work Practice and Education, members of the faculty of the college of social work at Nirmala Niketan, members of the Bombay Association of Trained Social Workers (BATSW) and some retired social work educators. It was recommended by the Association of Schools of Social work in India for use by all the institutions for social work education in India.

In December 2001, the Committee of the UGC-sponsored Third Review of Social Work Education in India, invited feedback from all the institutions of social work education in India, on the use of and suggestions for this Declaration. Subsequently, the BATSW also sent the document to all its members for feedback. A sub-committee of the BATSW revised the document, based on the feedback received. The draft was discussed at and revised after a Maharashtra level Consultation, organized by the BATSW, on September 7, 2002.

ANNEXE 5



socle de protection sociale



Organisation
internationale
du Travail

Le socle de protection sociale en Inde

Résumé, 30 août 2011

Ces dernières années, la problématique de l'extension de la protection sociale a fait son apparition sur le devant de la scène en Inde, en raison, notamment, du rôle positif que peut jouer la protection sociale dans l'atténuation des conséquences de la crise économique mondiale et interne, et dans le renforcement de la dimension sociale de la mondialisation. D'importantes mesures dans le domaine de la sécurité sociale, de la lutte contre la pauvreté et de la protection sociale sont actuellement mises en œuvre par différents ministères, de concert avec des départements ministériels fédéraux et fédérés, ainsi que la société civile. Globalement, les régimes de protection sociale indiens peuvent être regroupés dans quatre catégories différentes: (i) un cadre programmatique visant à relever le niveau de vie des populations pauvres, (ii) les programmes de sécurité sociale ciblés en faveur des populations les plus pauvres, (iii) les mesures de sécurité sociale en faveur des travailleurs de l'économie informelle et (iv) les mesures de sécurité sociale en faveur des travailleurs de l'économie formelle. Afin d'orienter ses différents régimes, l'Inde dispose d'un cadre juridique étendu. Ses dispositions sont inscrites dans la Constitution, et notamment les articles 38, 39, 41, 42 et 43, qui garantissent le droit à l'emploi, à l'éducation, à l'assistance publique, au travail décent et à l'aide à la maternité.

L'une des principales composantes du socle de protection sociale indien est le régime national d'assurance-maladie, dénommé *Rashtriya Swasthya Bima Yojana* (RSBY). Celui-ci a été créé en 2008 et s'adresse en premier lieu aux populations vivant en dessous du seuil de pauvreté. En 2010, environ 70 millions de personnes y étaient déjà affiliées, soit 24 pour cent de la population cible totale. Le régime offre des indemnités pour les frais d'hospitalisation et de transport. L'Etat assure son financement dans son intégralité, si l'on omet les frais d'inscription annuels de 30 roupies (0,70 dollar), ce qui représente une dépense d'environ 8 000 millions de roupies (174 millions de dollars), soit 0,013 pour cent du PIB. L'une des principales caractéristiques du régime est le recours à la technologie pour son fonctionnement. Ainsi, chaque bénéficiaire se voit remettre une carte à puce lui permettant de faire valoir ses droits dans un des 6 000 hôpitaux que compte le réseau de prestataires de santé.

La loi nationale Mahatma Gandhi sur la garantie de l'emploi en milieu rural (*Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Act*, MGNREGA), qui a été adoptée en 2005, constitue un autre programme de protection sociale essentiel. Au titre de ce programme, un ménage est en droit d'exiger jusqu'à 100 jours de travail par an, effectué sur l'un des chantiers publics. Ceux-ci entrent dans le cadre de projets d'aménagement du territoire, de gestion des ressources en eau ou encore de développement d'infrastructures, tels que la construction de routes. En 2010-11, ce sont 2 900 millions de journées de travail qui ont ainsi été procurées à 52 millions de ménages. Ce programme est considéré comme l'un des plus importants dispositifs fondés sur les droits au monde intégrant protection sociale et emploi.

Parmi les autres programmes constituant le socle de protection sociale indien figurent les régimes de pension en faveur des personnes âgées, des personnes handicapées et des veuves vivant en dessous du seuil de pauvreté (les régimes dits *Indira Gandhi*), et un ensemble d'autres programmes garantissant, entre autres, l'accès à l'éducation, à l'alimentation, au logement et à l'eau pour les populations pauvres et défavorisées.

Malgré toutes ces mesures, nombre de personnes n'ont toujours pas accès aux services de protection sociale. A l'heure actuelle, 94 pour cent de la main d'œuvre indienne, soit environ 370 millions de travailleurs, évolue dans l'économie informelle. Offrir à l'ensemble de ces personnes et à leur famille une protection sociale qui réponde à leurs besoins est l'un des principaux défis que devra relever l'Inde afin d'universaliser la protection sociale.



ANNEXE 6

Tableau d'analyse des hypothèses par entretien

<u>Hypothèse</u>	<u>Accord /Rupture</u>	<u>Lien avec la théorie / Pourquoi</u>
H1 La relation d'aide est un outil utilisé par le travailleur social.		
H1.1 La relation d'aide est établie sur la base de conditions spécifiques (confiance, respect, non-jugement, etc.)		
H1.2 La relation d'aide est co-construite avec l'adolescent.		
H2 Les travailleurs sociaux font des usages différents de la relation d'aide.		
H2.1 Les travailleurs sociaux utilisent la relation d'aide différemment selon leur profil et/ou l'organisation dans laquelle ils travaillent.		
H2.2 Les travailleurs sociaux utilisent la relation d'aide différemment selon les problématiques des adolescents dont ils ont la charge.		
H3 Les moyens en Inde sont peu nombreux.		
H3.1 Les moyens théoriques et pratiques sont manquants.		
H3.2 Les moyens financiers sont pauvres pour soutenir les projets.		
H3.3 Les infrastructures en termes d'institutions pour accueillir les adolescents en difficultés sont insuffisantes.		
H3.4 Les moyens humains sont lacunaires pour faire face à la demande d'aide.		

ANNEXE 7