



Sociétés et jeunes en difficulté

Revue pluridisciplinaire de recherche

24 | Printemps 2020

Varia

Un dispositif d'accompagnement « multisitué » : repenser les parcours d'accompagnement des jeunes Nigérianes en Italie

A multi-sited method: rethinking support practices for young Nigerian women

Un sistema "multi-situado": replantearse el futuro de las jóvenes nigerianas en Italia

Rosanna Cima et Maria Livia Alga



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/sejed/10432>

ISSN : 1953-8375

Éditeur

École nationale de la protection judiciaire de la jeunesse

Référence électronique

Rosanna Cima et Maria Livia Alga, « Un dispositif d'accompagnement « multisitué » : repenser les parcours d'accompagnement des jeunes Nigérianes en Italie », *Sociétés et jeunes en difficulté* [En ligne], 24 | Printemps 2020, mis en ligne le 30 août 2020, consulté le 03 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/sejed/10432>

Ce document a été généré automatiquement le 3 septembre 2020.



Sociétés et jeunes en difficulté est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Un dispositif d'accompagnement « multisitué » : repenser les parcours d'accompagnement des jeunes Nigériennes en Italie

A multi-sited method: rethinking support practices for young Nigerian women
Un sistema "multi-situado": replantearse el futuro de las jóvenes nigerianas en Italia

Rosanna Cima et Maria Livia Alga

NOTE DE L'AUTEUR

Les contenus de l'article sont partagés par les deux auteures et elles ont collaboré étroitement à la rédaction de l'intégralité de l'article. Néanmoins, pour des conventions académiques, les premières onze (1-11) pages sont à attribuer à Rosanna Cima, les onze pages successives (12-23) à Maria Livia Alga.

Introduction

Le naufrage des institutions

- 1 26 janvier 2012. Journée froide mais ensoleillée. Le groupe de professionnels est prêt et l'on peut commencer. Il y a deux assistantes sociales de la mairie, une psychiatre et une assistante de santé du service de psychiatrie de l'hôpital, une médiatrice culturelle d'une coopérative sociale. Elles nous parlent de leur rencontre avec Maddy, une jeune Nigérienne, et ses trois enfants, placés pour adoption il y a quelques mois par décision du tribunal. « La rencontre avec Maddy nous a engagés et nous engage toujours, nous avons investi de nombreuses ressources de toutes sortes, pour n'avoir rien en main. »

Ce sont les premiers mots de Luisa, l'assistante sanitaire. Le mot « rien » résonne dans la pièce.

- 2 À Vérone, au nord-est de l'Italie, dans le système de prise en charge sociosanitaire des migrantes, on constate des faiblesses qui entraînent des coûts considérables, financiers et émotionnels, pour les professionnels et des pertes incommensurables pour les usagers. En particulier, différentes procédures, qui se sont révélées désastreuses selon les professionnels, ont été mises en place dans les services spécifiques pour le soutien des jeunes filles prostituées, victimes de traite. Aux violences physiques et psychologiques des trafiquants s'ajoute la violence institutionnelle, notamment quand ces jeunes filles deviennent mères une fois arrivées en Italie. En fait les démarches mises en place par les services sociaux aboutissent très souvent à l'éloignement des enfants de la mère et à un suivi psychiatrique de cette dernière (Taliani, 2019).
- 3 Cette contribution expose les processus et les résultats d'une recherche-action menée avec les professionnels de ces services¹ sur les dispositifs d'accompagnement psychosocial de jeunes femmes de nationalité nigériane à Vérone, dans le nord-est de l'Italie, entre 2011 et 2016. Durant la recherche, les professionnels nous ont soumis dix-huit situations concernant des jeunes femmes nigérianes dans les services sociaux ; la totalité d'entre elles avait été hospitalisée en psychiatrie.
- 4 Le début de la recherche est défini par une image particulière : une assistante sociale nous parle de sa douleur, des difficultés générées par le « naufrage des institutions » sociosanitaires où elle travaille depuis vingt ans, un bateau qui, à son avis, a perdu sa route et a coulé. C'était un état émotionnel partagé par les autres collègues et l'une d'entre eux nous parle d'« un fil de forte souffrance qui les lie » (F., assistante sociale). Ces images, ainsi que le « rien » de Luisa, décrivaient les expériences de travail social comme des itinéraires d'échecs constants, d'extrême engagement émotionnel, de phases de burn-out (Lenzi, 2018). Apparemment les professionnels avaient perdu le sens de l'orientation qui d'habitude les guidait dans les relations avec les usagers.

« Je cherche toutes les alternatives à l'institutionnalisation des enfants, mais il est impossible de tisser des relations avec ces mères, elles mentent, disparaissent, se comportent d'une façon incompréhensible avec nos services. Mais, après avoir vu beaucoup..., trop de situations de ce genre, j'ai commencé à me poser des questions : où est le nœud à délier ? Et quoi faire de toutes les émotions qui nous agitent pendant l'accompagnement de ces jeunes femmes et de leurs enfants ? »
(A., assistante sociale)
- 5 Les professionnels se sont donc adressés à notre équipe de recherche pour poser des questions sur des dispositifs de soin efficaces pour des jeunes femmes migrantes puisque, si les souffrances et les exigences de ces dernières apparaissaient paradoxalement similaires à celles des natifs (soutien financier, problème de logement, etc.), les réponses proposées n'avaient aucune efficacité.

Méthodologie de la recherche

- 6 Les objectifs de la recherche-action étaient donc d'interroger les modalités de relations, les imaginaires, les points de faiblesse du système des services sociaux et de ses ressources ainsi que d'élaborer des pratiques et des outils pour améliorer la relation entre professionnels et usagers. Ce double niveau d'intervention renvoie à la nature de la recherche-action. Par recherche-action, on entend une approche à la fois épistémologique et opérative. On fait référence à l'œuvre de René Barbier (1996) et à sa

proposition de recherche-action radicale qui se fonde sur l'analyse des dispositifs symboliques, des pratiques, des objets concrets employés dans la pratique professionnelle. La recherche-action vise à une transformation avec les professionnels des comportements, des discours et des produits en lien avec les thèmes de la recherche. Cette approche met en évidence la connaissance des processus d'action et des transformations vécues par les sujets et dans les contextes impliqués.

- 7 À partir de cette perspective, nous avons élaboré notre méthodologie de recherche-action participante dans le travail sociosanitaire dont l'élément central est la reconnaissance des savoirs expérientiels des usagères et leur mise en relation avec ceux des professionnels. Celui-ci a été notre point de départ pour réfléchir quant à la distribution du pouvoir et des décisions dans l'accompagnement.
- 8 Or, comment faire émerger ces savoirs, les nommer et les partager ? Dans le cadre de la recherche-action, nous nous sommes servis de l'approche de la *narrative inquiry* (Clandinin et Connelly, 2000 ; Mortari, 2007), qui se base sur un rapport substantiel entre recherche et pensée narrative. La narration est considérée comme la voie privilégiée pour représenter, analyser et comprendre les expériences, un outil de construction de signifié qui a la caractéristique d'être très diffusé et quotidien, à la portée de tous, et donc particulièrement adapté aux recherches participatives avec des professionnels et des usagères ou ex-usagères.
- 9 La recherche a été articulée en trois phases.
- 10 **A)** Pendant les deux premières années, les chercheuses ont rencontré régulièrement les professionnels huit fois par an pour recueillir les récits de leurs expériences de travail. À partir de la transcription et de l'analyse textuelle de trois de ces premières rencontres, les chercheuses ont trouvé des pistes de recherche dont les problématiques peuvent s'articuler selon les questions suivantes :
 - Quelle relation d'aide les professionnels sociosanitaires et les éducateurs instaurent-ils avec les jeunes femmes qui rentrent dans la catégorie « victime de traite » ?
 - Quel est l'imaginaire sur la prostitution dans les services sociaux ?
 - À quoi sont dus les dépaysements culturels et émotionnels des professionnels dans les processus de soin et d'accompagnement pour les jeunes migrantes ?
 - Les outils de travail des professionnels sont-ils à réviser ?
 - Quand les professionnels introduisent les médiateurs linguistico-culturels dans le *setting*², la distribution de la parole et le niveau de compréhension réciproque se modifient. Toutefois l'intervention institutionnelle se déroule toujours de la même façon : quels sont les obstacles qui empêchent la mise en place de démarches différentes ?
 - Comment se configurent les réseaux de proximité des professionnels quand l'accompagnement concerne une jeune fille nigériane ?
- 11 Les rencontres suivantes se sont donc focalisées sur ces questions à un double niveau. D'un côté les professionnels ont été invités à continuer à raconter des expériences pour faire émerger leurs imaginaires, les modèles relationnels et les pratiques quotidiennes.
- 12 De l'autre, nous avons analysé ces récits grâce à deux outils : un déjà utilisé dans les services sociaux, celui de la médiation culturelle dont nous avons pointé les limites. Le deuxième est un outil de la recherche-action qui permet de cartographier les géographies institutionnelles et informelles³ impliquées dans l'accompagnement des jeunes femmes nigérianes. Ce travail analytique a permis aux professionnels de commencer à valoriser leurs savoirs expérientiels, à utiliser de manière plus consciente

les outils du travail quotidien, en en reconnaissant aussi les limites, et à se servir des outils de la recherche-action qui ouvraient à de nouvelles modalités d'intervention.

- 13 **B)** En écoutant les récits des professionnels, nous nous sommes rendu compte que si l'usagère n'adhère pas aux rôles institutionnels préétablis, l'accompagnement arrive à une impasse : à qui appartiennent les murs et les barrières qui se construisent ? Pour tourner l'attention du côté des vécus des usagères, dans la deuxième phase de la recherche nous avons introduit la figure de l'usagère experte dans le dispositif de recherche-action. En effet il s'agit d'une figure clé pour comprendre comment il est possible de reconfigurer les narrations sur son propre travail en incluant un autre point de vue : celui construit par les récits des usagères rendant visibles leurs savoirs expérientiels. Les chercheuses ont donc invité une usagère experte aux rencontres avec les professionnels : Sandra Faith Erhabor est une femme nigériane qui avait été usagère des services sociaux et qui avait élaboré son expérience de migration et de vie en Italie grâce à un parcours d'*empowerment* dans un centre interculturel de femmes à Vérone. Ce parcours lui avait permis de commencer à travailler ensuite en tant que médiatrice culturelle et en même temps de développer une certaine passion pour l'écriture. À partir de ces expériences de vie et de travail, notamment en relation avec d'autres femmes nigérianes, Erhabor a ainsi rédigé plusieurs récits que nous avons utilisés en tant qu'outil de recherche-action avec les professionnels pour proposer un point de vue autre sur la prise en charge. Grâce à la médiation de l'experte, pendant les années de la recherche, nous avons pu rencontrer une cinquantaine de jeunes femmes nigérianes, âgées de 17 à 45 ans. Il s'agissait de rencontres informelles ou bien dans des cours de langue italienne et d'écriture. Les récits et les transcriptions issus de ces rencontres ont aussi été élaborés par Sandra Faith Erhabor en « contes » à utiliser pour la formation des professionnels.
- 14 **C)** Ces étapes nous ont amenées à l'élaboration d'une révision du dispositif d'accompagnement sociosanitaire des jeunes femmes nigérianes : la multiplication des outils et la mise en relation des narrations des professionnels et de l'usagère experte ont généré un dispositif renforcé que nous avons appelé « multisitué ».

Le contexte

- 15 Dès le début de la recherche nous avons pris en compte les éléments sociopolitiques du contexte de l'étude. Vérone est une ville de dimension moyenne où l'immigration est un phénomène enraciné ; en effet la Vénétie, comme d'autres régions limitrophes (Lombardie, Piémont), a été un très grand pôle d'attraction pour les migrants grâce aux possibilités d'intégration de longue durée dans le monde du travail ; toutefois la crise économique de la dernière décennie a impacté le dynamisme qui caractérisait cette région, réduisant les possibilités d'emploi pour les migrants. Cependant, on ne relève pas de conditions avantageuses du point de vue de l'insertion sociale : accéder au marché immobilier, aux parcours d'études, aux services sociaux reste encore très difficile pour les migrants. Dans ce contexte, il faut aussi noter les changements relatifs à la réduction des financements adressés aux services sociaux et au caractère toujours plus restrictif des lois sur l'immigration. D'autant plus que les circuits de la traite se sont entrelacés d'une manière perverse avec le système européen d'asile politique et « ni le droit ni les politiques nationales et internationales n'ont pris en compte d'une

façon sérieuse l'existence de ces persécutions spécifiques aux femmes et les besoins des migrantes forcées » (Freedman, 2008).

- 16 Les financements et les politiques influencent beaucoup les conditions de vie des jeunes migrantes ainsi que le dispositif de travail des professionnels des services sociaux et, par conséquent, les possibilités d'intervention de ces derniers.
- 17 En ce qui concerne le focus de notre recherche, en se rapportant aux statistiques, des données intéressantes émergent. Les statistiques de l'équipe qui travaille dans la rue pour la réduction du risque de prostitution dans la province de Vérone, en collaboration avec le centre de santé municipal, affirment que 46 % des travailleuses du sexe sont de nationalité nigériane⁴ et 28 % de nationalité roumaine.
- 18 En juillet 2017, l'Organisation internationale pour les migrations a déclaré qu'en 2016 les Nigériennes constituaient la nationalité principale des personnes arrivant d'Afrique en Europe par la mer Méditerranée ; en comparaison avec 2014, le nombre des femmes nigérianes arrivées a augmenté de 600 % (de 1 500 en 2014 à 9 000 en 2016). Dans le même rapport, on lit que 80 % de ces jeunes femmes sont des victimes potentielles de trafic d'êtres humains : parmi les indicateurs utiles pour les identifier il y a l'âge. La plupart des victimes sont jeunes et souvent mineures, âgées de 13 à 24 ans (en 2016, l'âge des plus jeunes victimes de traite avait baissé⁵).

Interroger les professionnels et leurs regards sur les jeunes femmes nigérianes : les modèles de rencontre avec les usagères

- 19 Premièrement, la recherche a interrogé les professionnels sur les modalités de rencontre des jeunes femmes nigérianes au sein des services sociosanitaires. Souvent les pratiques d'accueil, de rencontre et de prise en charge se réduisent à des démarches bureaucratiques : il s'agit de remplir des formulaires avec des données personnelles. Au bureau où l'on s'occupe du premier accueil, le professionnel évoque la vitre séparant l'usagère de la personne qui se charge de remplir le formulaire :

« Souvent pour les étrangers on fait juste la photocopie des pièces d'identité, c'est moins compliqué que de poser des questions et d'essayer de comprendre des réponses. »
(Z., assistante sociale)
- 20 Notre point de départ portait sur l'importance d'analyser les manières dont nous accueillons et observons les autres puisque cela nous parle, en vérité, de notre regard même (Todorov, 1982) en montrant notre formation et les structures des institutions où ces points de vue sont (re)produits continuellement.
- 21 Au lieu de proposer d'« étudier » les migrants en tant que porteurs de différences problématiques à apprivoiser ou à intégrer, la première intervention de la recherche a consisté à déplacer la question en interrogeant les professionnels et « leurs regards sur » les migrants.
- 22 De ces *focus groups* avec les professionnels, ont émergé des modèles persistants de rencontre avec les autres. Nous les avons répartis selon trois domaines, selon l'approche historico-culturelle de Todorov (1982), ce qui nous a permis d'aller au-delà

des discours d'opposition ainsi que de la dichotomie « nous vs les autres ». Au contraire, nous avons identifié des tensions qui nous ont dévoilé des dynamiques relationnelles.

• **L'élan immédiat à fonder la rencontre sur les ressemblances**

Penser l'autre comme un « semblable » permet d'établir des relations, de reconnaître dans l'autre, apparemment si différent, quelque chose qui rend possible une compréhension. Toutefois, très souvent dans la rencontre avec des personnes migrantes, ce sentiment rassurant de ressemblance se base sur le fait que les professionnels reconnaissent dans l'autre des comportements ou des styles de vie du passé. « Je sais, avant chez nous aussi on faisait comme ça » est une affirmation qui revient ; si d'un côté cela permet au professionnel de repenser à des parties peut-être perdues de son monde, de l'autre côté, il est beaucoup plus fréquent que des affirmations de ce genre finissent par catégoriser l'autre comme arriéré. La réalité de l'autre se traduit donc dans des comportements à moderniser.

• **Penser l'autre comme « manquant » de quelque chose (pauvre, mal habillé, analphabète etc.)**

Comme l'atteste aussi une étude qui a eu lieu dans le sud de la France, dans la région PACA, en 2014, « dans les propos des professionnels, les situations de ces femmes sont caractérisées avant tout par l'absence », elles sont « sans » : sans papier, sans logement, sans hébergement, sans emploi, sans droits, souvent sans couverture maladie, mais surtout sans ressources. » (Manier et Plancade, 2014, p. 20). Or une telle vision supprime le point de vue de l'usagère puisque cela traduit sa condition de vie de façon immédiate dans les catégories culturelles des professionnels. Ainsi le regard institutionnel construit le « moins » des usagères et le « plus » des professionnels : l'intervention visera à combler le manque, mais les différences et les ressources de ces femmes demeureront inaperçues.

• **Acquérir un savoir sur l'autre et sa culture**

La troisième attitude est, au contraire, une posture très consciente des différences en jeu, qui adopte un regard culturaliste et présente la tendance à interpréter les comportements des jeunes femmes nigérianes à partir de stéréotypes culturels. Ce que nous savons de la culture de l'autre (par exemple sur le rituel vaudou⁶) oriente l'intervention : le professionnel, aveuglé par ses connaissances, risque de ne pas prendre suffisamment en compte l'interlocutrice.

- 23 La réflexion sur ces modèles nous a conduit à l'analyse de certaines images et de certains imaginaires sur les jeunes femmes prostituées.

« C'est une très belle fille de dix-huit ans, souriante mais souvent triste comme si elle portait un voile, une burqa ; elle regarde par cette petite fenêtre mais on n'arrive jamais à la voir. Je perçois son désir de se raconter mais la burqa ne le lui permet pas. Elle m'a frappé, elle est mystérieuse, comme s'il y avait un mur à déplacer. »

- 24 La façon dont le professionnel Marco voit Linda, une usagère prostituée d'habitude demi-nue, semble paradoxale. Et pourtant la burqa est l'image choisie par l'opérateur pour parler de sa relation avec elle. Que voit-elle par cette petite ouverture ? Est-il nécessaire d'enlever cette burqa pour entrer en communication ? Pourquoi nous paraît-il si nécessaire de déshabiller l'autre pour qu'une relation s'instaure ? Si on porte notre attention sur les professionnels on peut se demander : quels sont les murs que les opérateurs érigent face aux usagères ?

- 25 Une autre professionnelle offre une image presque opposée à la première :

« Fanny est une fille qui se fait remarquer, trop déshabillée, un peu trop, je dirais. Et pourtant elle porte des voiles parce qu'elle disparaît, glisse comme une anguille.

Quand on pense s'être approché d'elle, l'avoir attrapée, tout d'un coup elle nous échappe. »

- 26 Les regards des professionnels voient les filles qui se prostituent trop habillées ou trop déshabillées ; à leurs yeux, elles apparaissent comme déguisées, comme des actrices : « Karla joue un rôle et elle n'arrive pas à changer de personnage ; je reste toujours bouche bée face à elle. » Les professionnelles décrivent les usagères avec différentes facettes. Qui est cette prostituée ? Est-il si nécessaire de distinguer son côté authentique de son côté faux ? Ou faut-il apprendre à décrypter des langages corporels différents pour dépasser cette dichotomie ?
- 27 À savoir : est-il possible que cette multiplicité, ce double qui marque les prostituées du point de vue des professionnels, soit la perspective des institutions ? Dans ce cas, si l'usagère n'adhère pas aux rôles préétablis, l'accompagnement arrive à une impasse : le professionnel a l'impression que l'autre construit des murs, des barrières, qui en vérité n'appartiennent qu'à l'institution. Ce dispositif prévoit que l'autre doive s'exposer, se raconter, se laisser prendre, enlever tous ses voiles face à nous. Au contraire, les professionnels vivent à l'ombre d'une structure qui les protège, grâce à laquelle ils ne peuvent s'exposer ni avec les usagères ni avec les collègues, ni aller au-delà des catégories et des dynamiques relationnelles standardisées.
- 28 Les professionnels ont donc été soutenus dans l'exercice de s'observer tandis qu'ils observaient les autres : prendre conscience de ses propres tendances à encadrer l'autre dans ses propres catégories ainsi que reconnaître son colonialisme « inné » a permis aux professionnels d'accueillir leurs propres difficultés et les impasses dans lesquels ils étaient en train de vivre. Il s'agissait de réorienter l'action de la médiation vers un dispositif construit non plus à partir de la question « Qu'est-ce que c'est que ceci ? », qui sous-tend la production d'un savoir sur quelqu'un mais, au contraire, sur une interrogation qui se transformerait en « Comment me connais-je ? » en tournant le regard vers soi-même et son institution (Morin, 1986 ; Bourdieu, 1994).
- 29 Une partie des *focus groups* a donc été centrée sur l'analyse de la documentation et des outils utilisés dans la phase d'accueil des usagers pour collecter les données personnelles.
- 30 Nous nous sommes demandé : quel changement se vérifierait si on considérait les données personnelles comme des dimensions relationnelles ? Il a alors émergé que les noms, les prénoms, les lieux de naissance ne sont pas seulement des informations, mais aussi des points de repère pour commencer à nous situer en relation aux espaces et aux temps de l'histoire de l'autre. Par exemple, comment gérer les moments où l'on se rend compte du fait que les prénoms qu'on lit sur la pièce d'identité ne sont pas de « vrais » prénoms ? Combien de noms et de prénoms peut-on avoir ? Quel aspect de l'histoire et quelle position sociale de la personne nous révèlent ses noms et prénoms ? Cela a été l'un des enjeux majeurs ayant émergé dans les récits des professionnels : typiquement, les jeunes femmes nigérianes ont été très souvent accusées de mentir, d'être des manipulatrices. Or, dans le circuit des victimes de traite le changement de nom est une pratique imposée et par les trafiquants et par les *madams* qui gèrent la prostitution en Italie. Si on pense aux données personnelles en tant qu'élément relationnel, le(s) nom(s) et le(s) prénom(s) ne servent pas seulement à compléter des formulaires mais aussi à construire avec les usagères une histoire allant bien au-delà du binarisme vérité/mensonge, utile pour orienter l'action des professionnels.

- 31 De la même façon, on peut penser à la nationalité en termes d'appartenance plus qu'en termes d'inscription dans l'ordre d'un État, souvent résultant de jeux de pouvoir géopolitiques néocoloniaux. Poser des questions sur la nationalité peut être réducteur si on ne demande pas aussi : à quels groupes et à quels lieux te sens-tu appartenir ? Quelle est ta langue maternelle ?
- 32 Comme nous l'écrivons dans le paragraphe suivant, cette donnée, entre autres, aiderait aussi à mieux choisir la médiatrice culturelle qui pourrait soutenir l'intervention professionnelle.
- 33 À un plus petit niveau, reconstruire avec l'usagère le noyau familial signifie repérer des données sur *la famille ici* et *la famille là-bas*, mais les membres de la famille peuvent ne pas correspondre à ce qu'en Italie on entend par les relations « de sang ». Il y a des réseaux de proximité qui vont au-delà de la famille, et très souvent ces réseaux sont invisibles aux yeux des institutions et des opératrices.
- 34 Pour conclure, si les professionnels étaient capables de considérer les données personnelles comme des éléments relationnels, ils pourraient commencer à composer, avec les usagères, des cartes provisoires des relations significatives, évoquées par les noms et par les lieux dans les contextes sociaux et culturels respectifs.

Les limites de la médiation culturelle

- 35 Le deuxième axe de la recherche portait sur l'emploi de la médiation linguistico-culturelle au sein des services sociosanitaires. Il s'agit d'un profil professionnel qui nécessite des compétences linguistiques et culturelles spécifiques à employer aux côtés de l'assistante sociale, du médecin, etc. pour favoriser la relation dans l'accompagnement, trouver la raison des malentendus, améliorer la communication. Rosanna Cima affirme que le dispositif de la médiation culturelle ouvre la possibilité à tous les mondes culturels impliqués dans le soin d'être présents (Cima, 2009).
- 36 L'introduction de cette méthode de travail à Vérone remonte à vingt ans. Une formation approfondie a été proposée aux médiateurs et aux médiatrices, ce qui a permis la création d'un groupe stable et durable, bien que la plupart d'entre eux soient obligés de travailler dans d'autres secteurs, étant donné qu'exercer cette profession n'est pas suffisant pour pouvoir satisfaire ses besoins matériels.
- 37 En effet, la médiation culturelle n'a pas été utilisée dans tous les services et, parmi les professionnels disponibles à ce moment-là, tous n'ont pas reçu de formation spécifique à cet égard à cause du turnover des travailleurs et de l'impossibilité structurelle de participation aux formations. Dans ce cadre assez précaire (de plus, les financements dépendent de l'approbation d'appels d'offres et de concours), quel est le rôle de la médiatrice ? Comment cette figure interagit-elle avec les autres professionnels ? Combien pèsent les informations et les traductions que cette figure offre dans les décisions prises par les services ? Comment les langues sont-elles interrogées ? (de Pury, 1998).
- 38 Dans l'accompagnement des jeunes femmes nigérianes victimes de traite, la figure de la médiatrice culturelle n'est pas toujours présente, même quand il y a les ressources financières pour en assumer les frais. Il est ressorti des rencontres avec les professionnels que le positionnement de la médiatrice et son rôle sont très souvent niés ; que les dépaysements culturels des professionnels face aux narrations des

médiatrices ne sont pas reconnus en tant que tels ; qu'il y a un manque de formation technique à la médiation culturelle des opérateurs et des médiateurs ; que les institutions ont du mal à revoir leurs approches d'intervention bien que les résultats de ces dernières soient considérés par les professionnels mêmes comme faibles ou nuls, tout en comportant des investissements importants (frais d'hébergement dans des communautés pour mineurs, coûts des démarches pour la tutelle des enfants) ; que le manque d'efficacité des interventions professionnelles auprès des jeunes femmes nigérianes entraîne (ou a pour conséquence) le développement de situations de chronicité.

- 39 Il faut accorder une attention particulière aux situations où la médiatrice est absente. Les professionnels demandent souvent aux usagères si elles acceptent la présence de la médiatrice culturelle. D'habitude la réponse est négative : face à la possibilité d'une confrontation avec une compatriote, les jeunes perçoivent le danger d'être dénoncées, découvertes, abusées encore une fois (Adarabioyo, 2003). Au lieu de rassurer les jeunes sur l'importance de la médiatrice culturelle dont la présence assurerait une meilleure qualité de l'accompagnement, dans de nombreux cas, les professionnels la présentent comme un « outil » à discrétion des usagères ; elle n'est pas considérée comme un sujet central de l'équipe de travail. C'est surtout dans des situations où l'usagère a reçu un diagnostic psychiatrique qu'un paradoxe se vérifie : la même usagère est considérée à la fois comme une patiente psychiatrique et comme quelqu'un qui peut décider de la composition de l'équipe qui devrait la soigner. Si, à première vue, demander son autorisation à l'usagère peut avoir l'air d'un acte de respect de la vie privée de la patiente, en vérité il ne s'agit que de la manifestation de la résistance des professionnels à modifier le *setting* par l'introduction d'un troisième élément dans la dualité opérateur/patient. En effet la médiatrice, qui détient le pouvoir des langues en jeu, peut mettre en circulation des mots sans que le professionnel ne puisse contrôler tout ce processus : « Dans la bouche des traducteurs, les discours ne peuvent que se multiplier sous nos yeux, mettant en évidence l'irréductibilité des systèmes. La traduction nous introduit dans un monde où régnait ce paradoxe : plus les choses devenaient complexes et éloignées, moins elles bloquaient l'entretien ; plus les mondes étaient distingués plus le passage de l'un à l'autre s'opérait avec facilité ; moins on se comprenait, plus on communiquait. » (de Pury, *op. cit.*, p. 28)
- 40 Il est rare de rencontrer des professionnels disposés à modifier leur façon de travailler, à perdre partiellement le contrôle total des dynamiques relationnelles avec les usagères, en ouvrant l'accompagnement à la présence de plusieurs langues.
- 41 En outre, même quand la médiatrice a accès au cadre de la consultation, il peut arriver qu'il soit encore interdit à la patiente de s'exprimer dans sa langue maternelle. Provenir de la même nation ne signifie pas parler la même langue ; les frontières tracées par les colonialismes n'indiquent pas les appartenances linguistiques. Face à une usagère que les institutions italiennes catégorisent comme « nigériane » il n'est donc pas suffisant d'engager une médiatrice nigériane, il faut se demander aussi quelles sont les langues maternelles (igbo, edo, yoruba) et les langues parlées de l'usagère ainsi que celles de la médiatrice. D'habitude, et notamment dans le cas des jeunes Nigérianes, il est préférable de se servir principalement de la langue maternelle de l'usagère dans la médiation puisqu'elle donne accès à des significations spécifiques qui garantissent une compréhension profonde des énoncés. Néanmoins en général, à partir des nouveaux sujets contemporains métis (Sironi, 2013), il est aussi très important de prendre en

considération les rapports de pouvoir entre toutes les langues présentes et de choisir l'utilisation de la langue qui puisse instaurer un climat de dialogue tendant à la décolonisation.

- 42 Il faut prendre conscience du fait que l'ethnocentrisme joue aussi dans les relations entre la médiatrice culturelle et le professionnel. En fait très souvent le professionnel ne comprend pas que l'intervention de la médiatrice favorise la création d'un cadre à multiples diagnostics dans lequel s'entrecroisent les constructions du malaise de la part des professionnels, des médiatrices et des usagères. Dans ce cas, la médiation devient simplement une autre façon de récolter des données : les traductions et les informations proposées par les médiatrices contribuent alors à construire un savoir *sur* les autres, et non *avec* les autres.
- 43 Ainsi, et dans le cas d'un *setting* plurilingue et d'un *setting* monolingue, souvent le seul monde présent est celui des professionnels.

Cartographier le regard professionnel

- 44 Dans la dernière décennie, la tendance interdisciplinaire qui caractérise les sciences sociales a favorisé de plus en plus l'emploi d'éléments de cartographie dans les sciences sociales (Olmedo 2012). Toutefois cela n'a pas encore reçu beaucoup d'attention dans les études concernant les services sociaux.
- 45 Dans notre recherche-action, nous avons introduit des outils cartographiques à propos des géographies des institutions pour saisir quelles étaient les perceptions des professionnels par rapport au processus de l'accompagnement. Quels sont les lieux concernés ? La prise en charge a lieu dans des endroits très spécifiques et « [...] la carte est un moyen de communication à propos d'un espace mais également un moyen de compréhension de cet espace. Dans les deux cas, la carte donne une lisibilité qui n'existe pas dans le réel empirique. La carte permet de saisir un réel toujours en mouvement ou de saisir des perceptions qui participent de la construction des espaces sans être pour autant conscientisées » (Olmedo, 2012).
- 46 D'habitude quand on s'occupe de migration et de santé, le terme « géographie » nous renvoie immédiatement aux « ailleurs » des usagers migrants, à leurs voyages et à leurs itinéraires. Or, nous avons proposé de travailler sur des dimensions plus proches mais beaucoup moins examinées, à partir de l'idée que les natifs et les travailleurs sociaux ont des cartes, des itinéraires, des réseaux qui jouent un rôle remarquable dans le fonctionnement des services sociaux et, plus en général, dans la vie citoyenne. Souligner la dimension « géographique » nous permet de mettre en lumière la dimension communautaire de la santé : il faut considérer dans une relation circulaire aussi bien les perceptions des malaises que la recherche des ressources dans le territoire.
- 47 Plus concrètement, cela nous a obligées à nous questionner : Où nous situons-nous dans notre espace de travail ? Comment ? D'où regarde-t-on la relation avec les usagères nigérianes ? D'où provient le langage qu'on utilise pour nommer leurs malaises et leurs exigences ? Et surtout, comment pouvons-nous dessiner la carte de la rencontre avec les usagers mais aussi avec nos propres collègues ?
- 48 La récolte des informations, et donc la composition de la prise en charge, se réalise dans des lieux différents et implique plusieurs professionnels. S'orienter différemment

dans les relations avec les usagers signifie donc aussi élaborer des façons de diffuser et de partager son propre travail avec les autres professionnels, en amorçant des processus de composition continue et complémentaire : prendre soin des situations et prendre soin des réseaux institutionnels doivent être des actions synchroniques et concordantes. Pour ce faire, la carte de Todd⁷ a été révisée et introduite dans les *focus groups* comme un outil aidant à mettre au point la perception subjective des réseaux personnels, les liens relationnels, leur valeur et leurs intensités émotives. Nous avons modifié l'outil en quatre parties afin de faire comprendre, par un outil visuel, les manières dont le territoire est perçu par les opérateurs : 1) la géographie des services sociaux, 2) les informations sur la famille, 3) sur les amis et les relations, 4) sur les compétences sociales, les études et les engagements de l'utilisateur (Born et Lioni, 1996 ; Marangelli, Morazzoni et Re, 2007). Une fois révisée, nous l'avons appelé « Cartographie du regard des professionnels » et nous l'avons proposée dans les *focus groups* avec les professionnels pour rendre visible leurs perceptions et leurs informations différentes en relation à un même usager.

- 49 Ainsi les *focus groups* ont visé à ce que chaque opérateur puisse retrouver son propre positionnement à la fois professionnel, politique, éthique et personnel dans le cadre plus large du réseau interinstitutionnel.

Géographies institutionnelles : les réseaux de proximité des professionnels

- 50 Ce genre d'interrogations a amené les professionnels à réfléchir aux espaces des différences, à la topographie des relations ainsi qu'à leurs propres réseaux de proximité et à ceux des usagers.
- 51 Les professionnels ont cherché des orientations pour eux-mêmes et leur propre groupe professionnel, afin d'amorcer des positionnements nouveaux au sein des institutions. Nous avons travaillé sur les cartes à de multiples niveaux. Ici, nous nous arrêtons sur le principal niveau qui concerne l'analyse des positionnements dans l'étude des situations. Pour cela, nous nous sommes servis de la « Cartographie du regard » et les professionnels ont pris conscience des nombreuses institutions impliquées dans une situation spécifique. Au fur et à mesure, le groupe de travail de la formation s'est rendu compte de l'incommunicabilité entre les services. Cela a été surprenant puisqu'il a semblé évident aux participants que leurs représentations étaient composées par des fractures qu'ils n'avaient pas prises en compte, par des vides jamais vus, par des réseaux formels pas assez fréquentés. En traversant la géographie institutionnelle, les usagers obligent les professionnels à la voir, à considérer leur propre bureau comme un lieu de responsabilité à partager avec d'autres collègues.
- 52 Introduire cet outil dans le *focus group* a permis, d'un point de vue méthodologique, de souligner quatre dimensions du travail social et du soin : les institutions, les travailleurs sociaux, les usagers et les communautés culturelles et religieuses. La vision d'ensemble a mis en lumière les interdépendances, les séparations, les vides, les pleins (par exemple, les nombreuses institutions impliquées).
- 53 La géographie de ces agencements dans les situations concernant des femmes nigérianes est apparue immédiatement très complexe. Elle comprenait : le bureau d'accueil de la mairie de Vérone, le service psychiatrique de l'hôpital, le service de tutelle des mineurs, le planning familial et des coopératives sociales gérant, dans des appartements protégés, l'accueil de femmes qui avaient eu recours aux procédures de

l'article 18⁸. En utilisant les outils « géographiques » introduits dans le travail de groupe, il est ressorti que certains lieux, tout en faisant partie de la carte des relations entre les jeunes femmes nigérianes et les services sociaux, étaient invisibles puisque jamais pris en compte, jamais inclus dans l'élaboration des démarches institutionnelles. Il s'agissait de lieux marginaux très connotés : l'*Unità di strada*, c'est-à-dire le service qui s'occupe d'aider les prostituées dans la rue pendant la nuit, et *Casa di Ramia*, un centre interculturel de femmes dont la gestion est caractérisée par une logique favorisant l'autonomie des femmes. Ces espaces cachés mais très vivants ont émergé au fur et à mesure que le travail continuait et ils ont représenté la clé de voûte pour proposer des démarches alternatives à la chronicité⁹.

L'usagère experte dans le dispositif de recherche-action

Le savoir expérientiel de l'usagère

- 54 Une dernière méthode à mentionner est l'introduction de l'usagère experte dans le dispositif de prise en charge et de recherche. Plusieurs études témoignent de l'intérêt envers les savoirs issus du vécu de maladies chroniques, qui ne sont pas considérés seulement comme auxiliaires des savoirs des médecins ou des soignants, mais qui commencent à être envisagés comme pertinents en eux-mêmes (Noël-Hureaux, 2010). La reconnaissance des « savoirs expérientiels des patients », bien diffusé dans le champ médical et surtout pour ce qui concerne les maladies chroniques, fait beaucoup moins l'objet de recherche dans le champ social. Pourtant, dans la prise en charge des services sociaux, nous pouvons aussi mettre en évidence des phénomènes dits « chroniques » où le professionnel et l'utilisateur sont pris dans la répétition de protocoles et de démarches qui n'aboutissent pas à l'autonomie de l'utilisateur. Pendant une telle prise en charge, l'utilisateur acquiert une certaine compétence et connaissance du fonctionnement des services mêmes, qui, dûment élaborées, peuvent être réutilisées en visant à la transformation de ces mêmes mécanismes de chronicité.
- 55 Il s'agit de mettre l'« observé » – l'utilisateur – en position d'expert afin de co-construire du sens et des savoirs dans la recherche (Sironi, 2007). En général les institutions sociosanitaires et éducatives sont des espaces de représentation du malaise des usagers. Les professionnels l'analysent pour envisager des solutions, des changements, en introduisant des parcours éducatifs. Ces actions visent à gérer le déficit en vue d'une pratique correcte au niveau bureaucratique et protocolaire des institutions (Ierna, 2014). Les propositions offertes, même si elles sont centrées sur l'utilisateur, comme indiqué par tout manuel, sont en tout cas standardisées et encore plus si l'usagère est migrante, noire, jeune, femme, prostituée et éventuellement mère. Cette reproduction de pratiques détermine une chronicité sans valoriser les singularités et les parcours de vie, ni les acquis culturels et collectifs des étrangères en relation avec les institutions italiennes. À savoir : si en général les institutions contraignent les migrantes à une dépendance chronique, il faut néanmoins reconnaître que, dans le parcours même de la chronicisation, l'usagère mûrit une certaine expertise dans l'utilisation des services. De quel genre est cette expertise ? Et si on la prenait au sérieux, comment se modifierait notre regard sur les institutions ?

- 56 À partir de ces questions, l'usagère experte a participé à l'équipe de recherche dans la phase des *focus groups* consacrée à la médiation culturelle et aux dispositifs de prise en charge des jeunes femmes nigérianes prostituées par les services sociaux, psychiatriques et de la protection de l'enfance.
- 57 L'usagère experte-conteuse est une figure transformative qui travaille avec les professionnels et avec les usagères. Quand les savoirs expérientiels sont interrogés en tant que savoirs situés¹⁰ (Haraway, 1995), la dimension épistémologique et thérapeutique ainsi que la distribution du pouvoir-savoir changent. Dans le milieu éducatif et sociosanitaire, l'expertise de l'usagère ne se fonde pas sur un diagnostic médical ou sur l'accompagnement des malades, mais sur la compétence de l'usager à prendre la parole.
- 58 Cette prise de parole est soutenue par la possibilité d'élaborer son propre parcours à l'intérieur des services sociaux pour comprendre les limites et les avantages de ce même système. Les usagères expertes que nous avons rencontrées avaient eu la possibilité de faire ce parcours de conscientisation auprès d'un centre interculturel des femmes *Casa di Ramia* où elles avaient fréquenté des rencontres collectives de narration afin de reconstruire l'histoire collective et géopolitique d'un malaise social. En général, ce processus de devenir « conteuse » n'a pas lieu dans les lieux institutionnels mais dans des contextes de rencontre informels.
- 59 L'introduction de la figure de l'usagère experte-conteuse dans le dispositif de recherche participante et de formation, puis d'accompagnement, modifie la répartition de toutes les formes de pouvoir dans le travail socio-éducatif et de la santé. En effet si on met en œuvre un accompagnement qui prend en compte la prise de parole de l'usagère experte, on est obligé d'interroger aussi les dynamiques chroniques au sein des services sociaux où les usagers racontent toujours la même histoire et les professionnels répondent toujours avec des démarches standardisées.

L'usagère experte-conteuse : un récit imprévisible

- 60 L'usagère experte qui a été impliquée dans la recherche-action, Sandra Faith Erhabor, autrefois usagère des services, fréquentait les espaces cachés qui avaient émergé de l'expérimentation de cartographie : la nuit elle travaillait pour l'*Unità di strada* et le jour elle participait aux rencontres du centre interculturel des femmes *Casa di Ramia*. Elle travaillait en particulier comme médiatrice culturelle pour un groupe d'alphabétisation en italien comme langue seconde, très fréquenté par des filles impliquées dans la traite et la prostitution.
- 61 Pendant l'une des séances, Sandra a raconté une histoire, dont elle était auteure, sur le monde de la prostitution nigériane et les violences institutionnelles vécues par des migrantes en Italie. Plus précisément, la protagoniste était une très jeune femme qui avait décidé de quitter son pays d'origine, le Nigeria, en entrant dans les réseaux de traite d'êtres humains ; une fois émancipée des circuits criminels, elle avait subi, elle aussi, les formes plurielles de racisme institutionnel (contraintes pour la régularisation de son séjour en Italie, maltraitance dans les institutions de soin, proposition de rapatriement assisté, adoption « forcée » de ses enfants, etc.).
- 62 Ce récit était une composition de beaucoup d'histoires et de trajectoires de jeunes femmes dont la médiatrice culturelle avait été témoin dans sa vie personnelle et professionnelle. Dans le centre interculturel, la narration de ce récit a eu la force

d'ouvrir un espace de parole libre entre des jeunes femmes nigérianes qui étaient en train de vivre des situations similaires mais qui avaient du mal à s'en rendre compte ou bien à les expliciter. Du fait que la médiatrice culturelle était un peu plus âgée que ces filles, le récit a aussi recréé des liens communautaires basés sur la confiance, qui sont très menacés dans le cas des filles victimes de traite où les compatriotes ne représentent que des exploiteurs et des exploiteuses. La circulation de sentiments de confiance a favorisé les relations de ces filles avec les services sociaux grâce à l'intervention de la médiatrice culturelle avec laquelle elles avaient partagé des moments d'authentique prise de conscience.

63 Dans le dispositif de formation avec les professionnelles, ce récit a été un « objet vivant » (Nathan et Stengers, 2011). En présence des professionnels, l'histoire a été lue et dramatisée par la conteuse et par une chercheuse. La prise de parole de la médiatrice-conteuse a changé les visions et les pratiques de prise en charge des professionnels.

64 Le premier effet de la dramatisation de l'histoire a été l'expression, donc le partage, des vécus émotifs réveillés : écouter ce récit a provoqué des sentiments d'« intolérable » (Foucault, 1971) et d'impuissance envers les lois injustes, les normes à cause desquelles le travail quotidien des professionnels devient très dur. Une assistante sociale souligne :

« Pour ce qui me concerne, ces histoires vont au-delà de me mettre mal à l'aise. C'est intolérable. Cette histoire me met en panique, je n'arrive même pas à penser quelque chose de raisonnable. Les pensées m'échappent. Ou bien, ce chaos est-il à réévaluer en tant que ma première pensée ? Je commence à sentir un décollement, l'institution où je travaille ne me représente plus. Il me semble que nous attendons que l'organisation, la structure, explose, mais elle n'explosera jamais. C'est à nous de prendre nos responsabilités, de produire un changement. Attendre que la révolution ait lieu est déresponsabilisant. »
(G., assistante sociale)

65 La possibilité de prendre la parole en présence d'autres collègues en problématisant la sensation d'impuissance relative à un quotidien frustrant, ou la peur de se retrouver hors la loi, a été un acquis important du parcours de la recherche. Cela a amené le groupe à imaginer d'autres solutions puisque les procédures prescrites par les normes se révèlent mortifères, comme l'affirme S. :

« Nous ressentons l'impuissance causée par les lois : une fois le permis de séjour expiré, d'un point de vue légal, quelle opportunité ces femmes ont-elles ? Notre idée maintenant est que, quand elles viennent dans nos bureaux, il faut tout de suite leur offrir une orientation différente, les introduire dans des milieux qui ne les abandonnent pas, une fois le permis expiré. »
(S., éducatrice)

66 Le groupe était engagé à réfléchir à certains passages des contes et à imaginer des voies alternatives. Comment peut-on « changer l'histoire » ? À l'intérieur des normes et des institutions ? En dehors ? En les forçant ? En les contournant ? Il était de plus en plus clair qu'il s'agissait de créer une jurisprudence nouvelle, des précédents novateurs. Il fallait renouveler certains systèmes et certaines procédures, une fois la conscience de leur potentiel destructif et violent acquise. Cela impliquait de remettre en question son propre travail. Dans les situations impliquant des femmes nigérianes prostituées et mères, un des enjeux est la relation entre le service psychiatrique et celui qui s'occupe de la tutelle des mineurs. En s'adressant au groupe, une psychiatre ouvre ces questions :

« En parlant avec les collègues, il a émergé que les services sociaux travaillent vraiment de manière fragmentée, chaque service n'ayant qu'une pièce de l'histoire.

Chaque professionnel se retrouve au sein de situations complexes, mais dans son propre compartiment fermé où les rôles et les compétences sont déjà codifiés. Et entre-temps les usagers changent tandis que les institutions et les savoirs restent toujours les mêmes. Ainsi les professionnels ne sont plus capables d'écouter des histoires nouvelles. »

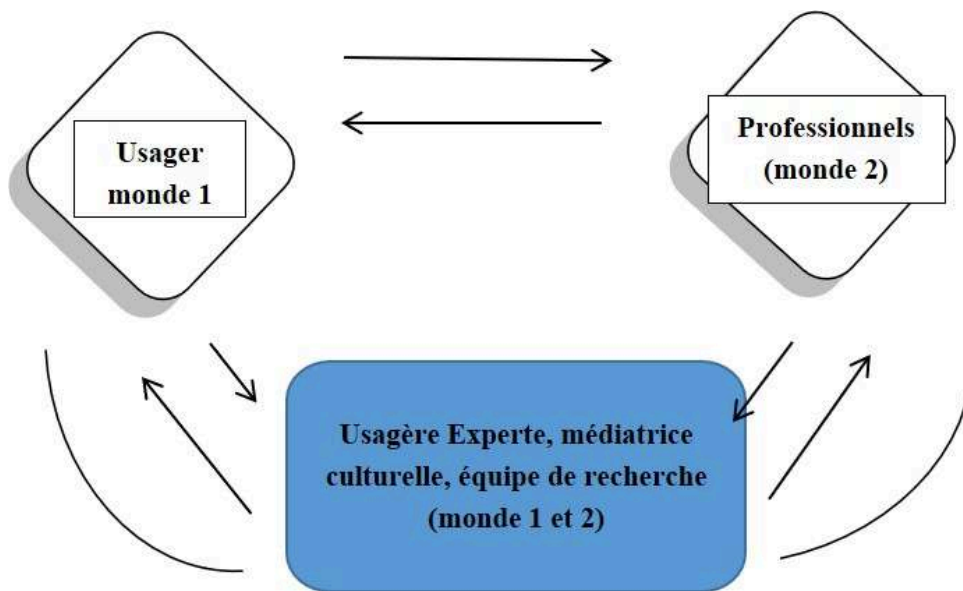
(R., psychiatre)

- 67 La narration de l'usagère experte a donc été fonctionnelle pour créer un espace de réflexion qui s'est révélé efficace principalement sous deux aspects : en premier lieu, il a rendu possible une écoute partagée avec les autres professionnels de l'histoire des usagères (avant et pendant le contact avec les institutions) afin de mettre en place une vision d'ensemble et de dépasser la parcellisation sur laquelle se fondent les services sociaux. Par ailleurs, l'expertise de l'usagère a introduit un point de vue autre, en tant qu'extérieur à n'importe quelle institution, dans l'élaboration des modèles de suivi et de soin.

Conclusion : un accompagnement multisitué

- 68 Quand la différence culturelle joue un rôle important dans le processus d'accompagnement, il n'est pas suffisant de culturaliser la prise en charge. Au lieu d'aller « étudier » les autres et leurs cultures, cette recherche propose tout d'abord d'interroger profondément nos propres savoirs, nos institutions et leurs normes ; cela implique de réviser et de refaçonner des outils pour les professionnels sociosanitaires afin que puissent être tracées des topographies relationnelles et institutionnelles plus efficaces et conscientes des transformations sociales en cours.
- 69 Repenser le travail de soin et les modèles de suivi en exerçant une pensée « géographique » amène à impliquer dans ces processus d'accompagnement des lieux informels (des centres interculturels, les rues, etc.) qui ne sont pas inclus d'habitude dans l'horizon des institutions ni considérés comme dignes de se charger du soin. L'irruption des histoires, élaborées dans ces lieux informels, bouleverse les points de vue, réoriente les regards. La narration de l'usagère experte a eu cet effet sur les professionnels.
- 70 On peut donc tracer un schéma du dispositif de prise en charge « multisitué » dans un double sens. D'un côté, le bureau du professionnel n'est plus le seul lieu dédié au soin ; au contraire, il s'agit de penser à une multiplicité de lieux d'accompagnement formel et informel en connexion. De l'autre côté, il s'agit d'un accompagnement où les singularités participent avec la conscience d'être des individus faisant partie d'une multiplicité, porteurs de mondes culturels, linguistiques et institutionnels qui se rencontrent. C'est pour cette double raison que le dispositif est qualifié par l'adjectif « multi » : pour rendre explicite la pluralité des lieux et la pluralité des mondes culturels à la fois professionnels, sociaux et ethnographiques impliqués dans le processus d'accompagnement.
- 71 Le dispositif se compose donc de : la médiatrice linguistico-culturelle, les chercheuses, et l'usagère experte. Cette équipe entre en relation aussi bien avec le monde et les appartenances des migrants qu'avec le monde et les appartenances des professionnels (voir tableau 1).

Tableau 1. Dispositif



- 72 Ainsi s'accomplit le passage de la dimension individuelle de la prise en charge (notamment la triade composée par le professionnel, l'usagère, la médiatrice) à une dimension à l'enseigne de la multiplicité, collective, où toutes les personnes impliquées sont marquées par des questions d'appartenance géopolitique, culturelle, historique, religieuse, etc. Si d'habitude la médiatrice linguistique culturelle est le troisième élément entre les deux acteurs (l'usager migrant et les professionnels), son rôle consistant à traduire et fournir des clés pour « ouvrir » le monde culturel de l'usager, ici, dans un dispositif de prise en charge multisitué, tous les acteurs sont aussi appelés à mettre en lumière et à interroger les visions culturelles des professionnels, l'ethnocentrisme des démarches institutionnelles. La narration de l'usagère experte peut aussi souligner et expliciter que ce sont les protocoles qui déterminent la chronicité et la dépendance institutionnelle.
- 73 Le dispositif de médiation multisitué est un objet culturel et politique que les professionnels, les médiateurs, les usagères expertes et leur communauté d'appartenance construisent ensemble. En effet, les professionnels comme les usagers sont considérés appartenant à différentes communautés, linguistiques et religieuses, selon les classes sociales, les expériences de formation et de travail, les identifications de genre, l'état civil, etc. Ce dispositif devient donc le lieu où s'active la rencontre entre toutes ces inscriptions socioculturelles et, en même temps, c'est le cadre où l'on prend en compte la situation de l'usagère. Cela implique que le dispositif soit aussi l'espace où les professionnels et les chercheurs étudient les façons dont on entre en relation avec les autres et les savoirs (savoir-faire, savoir-être) des autres.
- 74 Si la présence de la médiatrice culturelle et la connaissance de la part du professionnel de certains aspects du contexte sociopolitique de provenance des usagers sont nécessaires, une attention particulière est consacrée aux récits de l'usagère et de l'usagère experte, afin d'éviter une sorte d'« ethnicisation » du travail de soin.
- 75 Dans cette perspective les mots dits, répétés, traduits, parfois incompris, produisent toujours des écarts, des collisions, des déplacements. En cela, ce travail d'analyse du dispositif visant à éclaircir les confusions (des professionnels et des usagères) et à ouvrir la voie d'accès à des ordres nouveaux où il devient possible de soigner prend

sens, du moment que les sujets et les groupes impliqués dans le processus ont établi un pacte dont tous partagent les termes et les règles. Ainsi les professionnels ont commencé à imaginer d'autres voies opérationnelles et d'autres narrations possibles :

« La psychiatrie pourrait sortir de son mandat diagnostic-soin, le service de la protection de l'enfance devrait essayer de prendre en analyse les responsabilités et les capacités parentales au-delà des étiquettes et des catégories racialisantes et sexistes de nos institutions puisqu'une jeune femme prostituée peut être sans aucun doute une mère apte à ce rôle. »

(R., psychiatre)

BIBLIOGRAPHIE

- Adarabioyo (Ibironke), *Il coraggio di Grace. Donne nigeriane dalla prostituzione alla libertà*, Rome, Prospettiva, 2003, 243 p.
- Barbier (René), *La recherche-action*, Paris, Anthropos, 1996, 112 p.
- Beneduce (Roberto) *et al.*, « Voci di copi fluttuanti. Il disagio psichico delle vittime di tratta. Africa-Nigeria : riti di possessione, percorsi migratori e difficoltà di integrazione », *Pagine : il sociale da fare e pensare*, n° 1, Turin, Gruppo Abele, 2009, 85 p.
- Born (Michel) et Lioni (Anne-Marie), *Familles pauvres et l'intervention en réseau*, Paris, L'Harmattan, 1996, 202 p.
- Bourdieu (Pierre), *Raisons pratiques : sur la théorie de l'action*, Paris, Le Seuil, 1994, 256 p.
- Cima (Rosanna), *Incontri possibili. Mediazione culturale per una pedagogia sociale*. Rome, Carocci, 2009, 176 p.
- Clandinin (Jean) et Connelly (Michael), *Narrative Inquiry*, San Francisco (CA), Jossey-Bass, 2004, 240 p.
- De Pury (Sybille), *Traité du malentendu. Théorie et pratique de la médiation interculturelle en situation clinique*, Le Plessis-Robinson, Institut Synthélabo, 1998, 148 p.
- Devereux (Georges), *Essais d'ethnopsychiatrie général*, Paris, Gallimard, 1970, 424 p.
- Foucault (Michel), « Je perçois l'intolérable », entretien au *Journal de Genève, Samedi littéraire*, n° 170, 24-25 juillet 1971.
- Freedman (Jane) « Genre et migration forcée : les femmes exilées en Europe » *Les Cahier du Cedref*, n° 16, 2008. En ligne : <https://journals.openedition.org/cedref/584#text>
- Haraway (Donna), *Manifesto cyborg*. Milan, Feltrinelli 1995, 192 p.
- Ierna (Riccardo), « Dalla psichiatria alla salute mentale. Un'ipotesi di ricerca sul destino del movimento anti-istituzionale italiano », intervention lors de la conférence « Explorer la politique : pour comprendre les productions politiques d'en bas », Bologne, 2014. En ligne : <http://www.lavoroculturale.org/dalla-psichiatria-salute-mentale/>

Lenzi (Catherine), « De la construction sociale des émotions dans l'accompagnement des mineurs sous-main de justice : entre ressorts d'action et invisibilité », *Sociétés et jeunesses en difficulté*, n° 20, 2018. En ligne : <http://journals.openedition.org/sejed/8983>

Manier (Marion), Plancade (Amandine), *Dialogues et Silences. La rencontre entre des mères migrantes en situation de prostitution et des professionnels du social*, ALC, 2014, p. 95. En ligne : <https://www.yumpu.com/fr/document/read/43420105/alc-dialoguesilences021214-web>

Marangelli (M. Gabriella), Morazzoni (Laura) et Re (Edoardo), *Reti sociali naturali e disagio psichico*, Turin, Centro scientifico editore, 2007, 136 p.

Morin (Edgar), *La Connaissance de la connaissance*, T. 3, Paris, Le Seuil, coll. « Points », 1986, nouvelle édition 1992, 256 p.

Mortari (Luigina), *Cultura della ricerca e pedagogia. Prospettive epistemologiche*, Rome, Carocci, 2007, 256 p.

Nathan (Tobie), Stengers (Isabelle), *Médecins et sorciers*, Paris, La Découverte, coll. « Les Empêcheurs de penser en rond », 2011, 230 p.

Noël-Hureau (Elisabeth), « Quels savoirs “en jeu” (enjeux) autour de la maladie chronique ? », *Usagers-experts : la part du savoir des malades dans le système de santé*, n° 58-59, janvier-juin 2010, p. 111-124. En ligne : <https://docplayer.fr/22793621-Quels-savoirs-en-jeu-enjeux-autour-de-la-maladie-chronique.html>

Sironi (Françoise), *Psychopathologie des violences collectives*, Paris, Odile Jacob, 2007, 280 p.

Sironi (Françoise), « Les métis culturels et identitaires. Un nouveau paradigme contemporain », *L'Autre*, vol. 14, n° 1, 2013, p. 30-42.

Taliani (Simona), *Il tempo della disobbedienza. Per un'antropologia della parentela nella migrazione*, Vérone, Ombre corte, 2019, 207 p.

Todorov (Tzvetan), *La conquête de l'Amérique. La question de l'autre*, Paris, Le Seuil, 1982, 295 p.

Tood (David M.), « Social network mapping », in Curtis (William R.) *The future use of social networks in mental health*, Boston, Social Matrix Research, 1979.

NOTES

1. Les professionnels (dix éducateurs, quarante-cinq assistantes sociales, une femme médecin psychiatre, une sage-femme, trois psychologues) travaillent dans des institutions publiques : un centre de planning familial, un centre de santé mentale, le service Dépendances, le centre interculturel des femmes *Casa di Ramia*, le centre pour les handicaps, le bureau d'accueil de la mairie, le bureau de la justice pénale ; les coopératives du privé-social qui gèrent des services éducatifs en faveur de femmes prostituées, des victimes de la traite et des SDF. Ces institutions constituent une grande partie de l'important réseau de services qui offre des parcours d'accompagnement social aux personnes vulnérables résidant dans la commune de Vérone.

2. On utilise la notion de « *setting* » de la même manière que celle de « cadre de la consultation » ou simplement « consultation ».

3. Par géographie institutionnelle, on entend les rapports officiels entre les différents services (par exemple entre la psychiatrie et le service social de base). Les géographies informelles décrivent les liens de voisinage et d'amitié qui ont lieu dans la vie quotidienne.

4. Ces données ont été fournies par l'assistant social Vittorio Zanon qui travaille pour le bureau d'accueil de la mairie de Vérone. Les données remontent à fin novembre 2016.

5. Le rapport a été publié le 21 juillet 2017. Une synthèse est disponible à ce lien : https://www.meltingpot.org/IMG/pdf/sintesi_rapporto_oim.pdf.
 6. Par exemple tout ce qui concerne le rite vaudou : plus les professionnels sont informés, plus les discours sont centrés sur la curiosité, sur les « croyances » de l'autre et moins sur l'examen des protocoles et des procédures inefficaces et ambiguës. Roberto Beneduce *et al.*, « Voci di corpi fluttuanti. Il disagio psichico delle vittime di tratta. Africa - Nigeria : riti di possessione, percorso migratorio e difficoltà di integrazione », *Pagine : il sociale da fare e pensare*, Turin, Gruppo Abele, n° 1, 2009, 85 p.
 7. La carte de Todd est un outil de travail social, utilisé aussi dans la recherche qualitative en sociologie (Todd, 1979). À l'origine, la carte est composée de six aires : famille, amis, activités quotidiennes, services, quartier, bénévolat.
 8. L'article 18, introduit en 1998, prévoit la possibilité d'obtenir un permis de séjour de six mois (renouvelable) pour les étrangers qui sont victimes de violences ou d'exploitation.
 9. Par chronicité on entend un rapport entre professionnels et usagères, prolongé dans le temps, caractérisé par une sorte d'incommunicabilité qui ne permet pas d'avancer dans la compréhension de la situation et des vulnérabilités.
 10. Par « savoirs situés », on entend des formes de connaissance *embodied*, conscientes de la partialité des processus et des points de vue qui les génèrent.
-

RÉSUMÉS

Cette contribution porte sur les processus et les résultats d'une recherche-action menée sur les dispositifs de prise en charge psychosociale de jeunes femmes migrantes à Vérone, dans le nord-est de l'Italie, entre 2011 et 2016. La recherche, qui a impliqué des professionnels de santé, des travailleurs sociaux et des médiatrices culturelles, visait à élaborer des pratiques et des outils nouveaux face à l'échec constant des institutions sociosanitaires, surtout dans la prise en charge des jeunes filles nigérianes, victimes de la traite des femmes. En effet la majorité de ces jeunes femmes qui s'adressaient aux services sociaux subissaient des violences institutionnelles ; une fois mères, elles étaient fréquemment hospitalisées en psychiatrie et, par conséquent, leurs enfants étaient éloignés et confiés à des foyers pour être ensuite adoptés.

Afin de comprendre les raisons des évaluations négatives de la capacité maternelle et ensuite des éloignements, cette recherche a exploré les imaginaires des professionnels sociosanitaires sur la prostitution et les limites de l'utilisation des dispositifs de médiation culturelle. En outre par l'introduction d'outils de cartographie, il a été possible d'enquêter sur les géographies institutionnelles impliquées dans les prises en charge de ces usagères nigérianes. La valorisation des lieux informels d'accueil a modifié les réseaux de cette prise en charge grâce à la figure de l'usagère experte. Un dispositif nouveau, qu'on appellerait « multisitué », a donc été expérimenté grâce à l'implication de plusieurs terrains de recherche (institutionnels et informels) dans le dessin de l'accompagnement.

This contribution focuses on the processes and results of a research-action carried out on the psychosocial care of young Nigerian migrant women in Verona, in the north-east of Italy, between 2011 and 2016. This research, which involved health professionals, social workers and cultural mediators, aimed to develop new practices and tools in the face of the constant failure of the institutions, especially in dealing with young Nigerian prostitutes, victims of trafficking.

Indeed, the majority of these women who applied to social services suffered institutional ----- mapping tools, it has been possible to investigate the institutional geographies involved in the care of young Nigerian users. The emergence of the importance of informal care places has changed the networks of this care thanks to the figure of the expert user. A new device, called "multi-located", was therefore experimented.

Este trabajo se centra en los procesos y resultados de una acción-investigación llevada a cabo en los sistemas de atención psicosocial de jóvenes mujeres migrantes en Verona, al noreste de Italia, entre 2011 y 2016. El estudio, en el que participaron profesionales de la salud, trabajadores sociales y mediadores culturales, tenía por objeto desarrollar nuevas prácticas e instrumentos ante el constante fracaso de las instituciones socio-sanitarias, especialmente en la atención de las jóvenes nigerianas víctimas de la trata de mujeres. La mayoría de las jóvenes que acudieron a los servicios sociales habían sido objeto de violencia institucional; tras ser madres, muchas fueron ingresadas en centros psiquiátricos y separadas de sus hijos que fueron confiados a casas de acogida.

Con el fin de comprender el motivo de la desconfianza sobre la capacidad maternal de estas mujeres y el posterior alejamiento de sus hijos, este estudio analizó las opiniones de los profesionales socio-sanitarios acerca de la prostitución y de los límites del uso de dispositivos de mediación cultural. Además, gracias a la introducción de herramientas cartográficas, fue posible analizar las áreas geográficas institucionales involucradas en la atención de estas usuarias nigerianas. El desarrollo de los lugares de acogida informales ha modificado las redes de atención gracias a la figura de la usuaria experta, lo que ha llevado a poner a prueba un nuevo dispositivo que podría llamarse "multi-situado".

INDEX

Mots-clés : usager expert, dispositif de médiation culturelle, cartographie de la santé, jeunes filles migrantes, victime de traite

Palabras claves : usuario experto, dispositivo de mediación cultural, cartografía de la salud, niñas inmigrantes, víctima de trata

Keywords : expert user, cultural mediation, health service's mapping, migrant women, victim of trafficking

AUTEURS

ROSANNA CIMA

Chercheuse en pédagogie générale, Rosanna Cima fait partie du laboratoire de recherche Saperi situato au département de sciences humaines de l'université de Vérone. L'intérêt principal de ses recherches est la relation entre les savoirs des professionnels des services éducatifs et sociosanitaires et les savoirs des bénéficiaires. Parmi ses publications : *Attraverso lo sguardo. Per una pedagogia dell'incontro*, Rome, Carocci, 2019.

rosanna.cima@univr.it

MARIA LIVIA ALGA

Chercheuse postdoctorat, Maria Livia Alga est attachée temporaire à l'enseignement et à la recherche du département de sciences humaines de l'université de Vérone. Ses recherches privilégient une approche anthropologique aux savoirs professionnels et portent principalement sur les méthodologies communautaires de formation dans les institutions socio-éducatives.

Parmi ses publications, elle a édité avec Rosanna Cima *Allargare il cerchio : l'apprendimento e la cura come pratiche politiche*, numéro spécial de la revue *Metis*, 2020.
marialivia.alga@univr.it