



## « Frapper contre toutes les portes »

« L'incident s'est produit dans un projet de logement d'intégration où des étudiant·e·s et des jeunes réfugié·e·s vivent ensemble. Il s'agit d'un bâtiment " spécial " dont l'objectif est l'intégration des jeunes. Environ 80 réfugié·e·s statutaires et 80 étudiant·e·s néerlandais·es débutant·e·s y vivent ensemble. Chaque résident·e a son petit appartement privé ; un·e réfugié·e à côté d'un·e voisin·e néerlandais·e. Il y a également des espaces communautaires dans le bâtiment comme la buanderie, la salle commune, la cuisine, etc. Il y a une salle de communauté spéciale qui appartient officiellement à la municipalité et dont la fonction est d'accueillir des événements pour favoriser l'intégration entre le projet de logement et le quartier local. Ce quartier d'Amsterdam est très diversifié, allant de personnes très riches à des familles pauvres, qui vivent les unes à côté des autres. Ma collègue et moi-même sommes les responsables de la gestion de cette salle communautaire dans le bâtiment. L'incident a commencé lorsque j'ai reçu un message électronique indirect par l'intermédiaire de ma collègue du responsable principal du projet de logement (il est responsable de la construction de la communauté dans le projet - Institutionnellement, lui et nous sommes des entités différentes mais nous travaillons dans le même bâtiment pour des objectifs similaires : il est plus à l'intérieur des résidents et nous sommes entre le projet de logement et le quartier). Dans le message, il écrit qu'il a découvert que quelqu'un·e frappait à toutes les portes des résident·e·s de l'immeuble. Il a supposé que j'étais cette personne. Cela m'a beaucoup contrariée qu'il pense que j'ignorais la vie privée des résident·e·s. Ma collègue lui a répondu : ce n'est pas comme ça que nous (ma collègue et moi, en tant que bâtisseuses communautaires) travaillons et elle lui a dit que ce n'était pas moi qui frappait, mais quelqu'un d'autre. Lorsque ma collègue a lu le message à haute voix, je me suis mise à pleurer et j'ai quitté la salle communautaire ».

*Amsterdam, Mai 2019*

## IDENTITES DE LA NARRATRICE ET DE L'AUTRE PERSONNE

### LA NARRATRICE

Est une femme hollandaise de 50 ans. Elle vit avec un partenaire et des enfants et elle est une bâtisseuse de communauté. Dans le projet de logement, elle travaille officiellement sous la direction de la personne responsable de la construction communautaire de la municipalité.

### L'AUTRE PERSONNE

Est un Hollandais de 35 ans. Il est aussi un bâtisseur de communauté. Dans le projet de logement, il est la personne responsable de la construction de la communauté parmi les résident·e·s.

### SIMILARITES / DIFFERENCES

Ce qui les sépare, c'est leur âge, leur sexe et leur position dans la situation (elle est bénévole alors que lui est un responsable " officiel "). Ce qui les rapproche, c'est leur nationalité et leur statut juridique.

## CONTEXTE

### CONTEXTE PHYSIQUE

La narratrice était assise dans la salle communautaire avec sa collègue (qui est aussi officiellement sa patronne) lorsque sa collègue a reçu le message en question par courriel.

### AUTRES PERSONNES PRESENTES

D'autres personnes (d'autres gestionnaires de bâtiments) sont " présentes " dans la situation, non pas dans la pièce en tant que telle, mais elles sont au courant " que quelqu'un·e frappe aux portes ". Il n'y avait que des commérages sur le fait que la narratrice était accusée de frapper aux portes.

Collègue : elle est officiellement responsable de la construction de la communauté avec le monde extérieur de la municipalité. Officiellement, elle est la patronne de la narratrice. Dans la pratique, il n'y a pas de hiérarchie entre elles mais elle est responsable de tout.

### LARGER SOCIAL CONTEXT

Dans l'immeuble, les résident·e·s vivent derrière des portes fermées. Il y a une salle communautaire spéciale qui appartient officiellement à la municipalité dans le but de relier le projet de logement et le quartier. La collègue de la narratrice et la narratrice sont responsables de l'entretien et du fonctionnement de cette salle dans l'immeuble. Les chevauchements et les éventuels conflits de rôles sont également visibles dans la structure sociale et physique du bâtiment.

Tout le monde a sa propre pièce, des bureaux, donc tout le monde est un peu séparé physiquement et la communication se fait surtout par e-mail/Whatsapp/téléphone - un peu de façon chaotique. Il peut facilement en résulter des malentendus.

### PREVIOUS RELATIONSHIP, ANTECEDENTS

Il y a quelques mois, la narratrice a frappé à deux portes des responsables sociaux alors qu'ils n'étaient que des résident·e·s. Lorsqu'ils ont reçu des plaintes au sujet des récentes frappes, ils ont supposé que la narratrice frappait à nouveau aux portes. Le problème auquel les travailleur·euse·s sociaux·ales / constructeur·rice·s communautaires font face : même s'ils travaillent dans la salle communautaire de l'immeuble, ils n'ont pas accès à beaucoup de résident·e·s. Ils n'ont pas de numéros de téléphone, de courriels. Néanmoins, selon le directeur principal, il existe une règle selon laquelle les bâtisseur·euse·s communautaires, les travailleur·euse·s sociaux·ales, les soignant·e·s, les fournisseur·euse·s de services, les militant·e·s, etc. doivent être invité·e·s par quelqu'un·e à entrer dans le bâtiment principal. Afin de préserver l'intimité des résident·e·s, personne n'est autorisé à déranger les gens avec une promotion directe (même avec de l'aide, des cours de néerlandais, etc.)

## CADRE DE REFERENCES DE LA NARRATRICE "MEREL"

CHOQUEE

FRUTREE

ENERVEE

TRISTE

Le gestionnaire de l'immeuble (organisation différente / ni lien hiérarchique direct avec la narratrice) ne lui adresse pas une question directement, mais à une personne intermédiaire. Il l'accuse de " frapper à toutes les portes ".

**Pour la narratrice, il est plus important (plus apprécié) d'aider, de trouver des solutions, d'être pratique que de suivre les itinéraires officiels :** "Ce sont des personnes et non des numéros". Pour la narratrice, le personnel passe avant le professionnel. Elle suppose que le gérant de l'immeuble suivait la route officielle en adressant sa question à sa collègue, plutôt que d'aller directement vers elle, puisque sa collègue est sa patronne officielle. Comme dans la pratique cette hiérarchie ne signifie rien, la narratrice pense que c'est un moyen de communication inutile.

**La narratrice se sent responsable de tout l'immeuble, ce qui signifie qu'elle respecte la sécurité et la vie privée des résidents.** Un des signes de respect selon elle est que vous ne dérangez pas les résident-e-s dans leur appartement directement avec des problèmes de construction communautaire ou d'autres problèmes liés à la communauté.

**La narratrice donne plus de valeur à la communication face à face** qu'à la communication via les médias sociaux ou les procédures officielles.

**La narratrice croit que sa valeur professionnelle dans le domaine du développement communautaire va au-delà d'un travail rémunéré.** D'autant plus qu'elle vit dans le même quartier pour elle, c'est plutôt une occupation à vie. C'est la raison pour laquelle les frontières sont plus fluides pour elle entre les rôles professionnels et privés que dans une relation plus traditionnelle entre le professionnel et le client, le travail rémunéré et le bénévolat.

**La narratrice croit en l'importance d'être reconnue/appréciée pour le travail qui a été fait, peu importe que ce travail soit rémunéré ou bénévole.** Elle estime que la communication indirecte du gérant de l'immeuble est un signe qu'il ne prend pas son rôle de bâtisseuse communautaire (en tant que professionnelle / collègue) assez au sérieux.

## CADRE DE REFERENCES DE L'AUTRE PERSONNE "BRAM"

Le gestionnaire de l'immeuble (organisation différente / ni lien hiérarchique direct avec le narrateur) ne lui adresse pas une question directement, mais à une personne intermédiaire. Il l'accuse de " frapper à toutes les portes ".

**Il se sent responsable de l'ensemble du bâtiment,** ce qui signifie qu'il respecte la sécurité et la vie privée des résident·e·s. Un des signes de respect selon lui est que vous ne dérangez pas les résident·e·s dans leurs appartements directement avec des questions de construction communautaire ou d'autres questions liées à la communauté.

**Il a pour valeur professionnelle de maintenir une distance entre le/la travailleuse social·e et le/la client·e.** Il apprécie les voies officielles plutôt qu'informelles. Cela signifie pour lui que si un·e travailleuse social·e veut communiquer quelque chose avec les client·e·s (les résident·e·s de l'immeuble), iel doit envoyer des lettres officielles, communiquer par des dépliants / affiches / annonces publiques et ne pas frapper aux portes.

**Le travail rémunéré plutôt que le bénévolat :** Il pourrait ne pas donner autant de valeur au bénévolat. Il peut supposer que le travail bénévole n'est pas un " vrai travail professionnel ". Il a fait à différentes occasions des commentaires comme : "Nous n'avons pas besoin de travail bénévole" ou "iels prennent mon travail". Souvent, lors de réunions, il a ignoré la présence de bénévoles.

**Il donne de la valeur à la hiérarchie professionnelle aussi dans la manière de communiquer.** Il préfère écrire des e-mails, des messages Whatsapp plutôt que de se retrouver face à face et de ne contacter que les personnes officiellement responsables.

*Ce document a été créé comme un résultat intellectuel d'un projet Erasmus+ IRIS, Intimité, Relations et Interculturalité dans le Travail de Jeunesse en 2018.*

*Cette production est sous la licence Creative Commons CC BY-NC-SA "AttributionNonCommercial-ShareAlike".*

*Le projet IRIS a bénéficié du soutien du programme Erasmus+ de la Commission européenne. Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu qui reflète les vues des seuls auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans cette publication.*

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."

