HAL
open science

Quand les travailleurs sociaux accompagnent les demandeurs d'asile en centres d'accueil du cadre prescrit aux régulations et stratégies professionnelles

Sophie Mathieu

To cite this version:

Sophie Mathieu. Quand les travailleurs sociaux accompagnent les demandeurs d'asile en centres d'accueil du cadre prescrit aux régulations et stratégies professionnelles. Sociologie. Université de Lorraine, 2020. Français. NNT : 2020LORR0218 . tel-03150775

HAL Id: tel-03150775

https://hal.univ-lorraine.fr/tel-03150775v1

Submitted on 19 Jan 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UNIVERSITÉ DE LORRAINE

AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-theses-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4
Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10
http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php
http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm

École Doctorale SLTC (Sociétés, Langages, Temps, Connaissances)

Thèse

Présentée et soutenue publiquement pour l'obtention du titre de

DOCTEUR DE l'UNIVERSITE DE LORRAINE

Mention : « Sociologie »

par Sophie Mathieu

Quand les travailleurs sociaux accompagnent les demandeurs d'asile en centres d'accueil : du cadre prescrit aux régulations et stratégies professionnelles

Le 10 décembre 2020

Sous la direction d'Emmanuel Jovelin

Membres du jury :

Rapporteurs : **Mme Maryse BRESSON, PU, Université de Versailles St Quentin en Yveline**
Mme Catherine WIHTOL DE WENDEN, PU, Sciences Po, Paris
Examinateurs : **M. Lionel JACQUOT, PU, Université de Lorraine, Nancy**
M. Gilles FRIGOLI, MCF, Université de Nice
Mme Annamaria CAMPANINI, PU, Université de Milan Bicocca, Italie
M. Emmanuel JOVELIN, PU, Université de Lorraine, Metz
Directeur de thèse

Laboratoire Lorrain de Sciences Sociales (2L2S)
Université de Lorraine, UFR Sciences Humaines et Sociales
Ile du Saulcy - BP 30309 – 57006 Metz Cedex

Remerciements

Cette thèse a été une expérience scientifique mais aussi humaine. Elle ne serait pas la même sans toutes les personnes qui y ont participé, de manière plus ou moins intensive, et sur un temps plus ou moins long. Je tiens à leur exprimer toute ma gratitude.

En premier lieu, j'adresse mes remerciements à mon directeur de thèse, qui a cru en moi et a su m'encourager. Emmanuel Jovelin a toujours été compréhensif même lorsque nos opinions divergeaient, et a su adapter ses conseils à ma façon de travailler. Il m'a par ailleurs fait profiter de son réseau, et m'a incitée, très justement, à publier et à communiquer. Merci d'avoir su me guider sur ce chemin parfois périlleux qu'est la thèse.

Je remercie également les membres du Jury : Catherine Wihtol de Wenden, Maryse Bresson, Annamaria Campanini, Lionel Jacquot et Gilles Frigoli. C'est un honneur de pouvoir discuter de ce travail avec eux.

Je tiens à adresser un chaleureux remerciement à Lionel Jacquot et Ali Boulayoune, pour avoir toujours su me consacrer du temps et de l'énergie même lorsqu'ils en manquaient. Leurs relectures, leurs conseils, leurs encouragements et leur aide ont été particulièrement précieux. Smaïn Laacher a également pris le temps de me rencontrer et de me conseiller, et je lui en suis reconnaissante.

Merci également aux collègues du laboratoire : Laëtitia Renard et ses nombreuses renardises ! Géraldine Bois, Ingrid Volery, Jean-Pascal Higele, Simon Paye, Virginie Vathelet pour leurs aides ponctuelles mais néanmoins inestimables. Et à tous les autres, pour les moments de convivialité, les repas, les manifs, leur soutien pendant les moments de doute.

Mes années de thèse n'auraient pas été les mêmes sans mes camarades doctorant(e)s et docteur(e)s, leur amitié, la stimulation intellectuelle, les fous rires, le soutien qu'ils ont toujours su m'apporter, les soirées, etc. Tellement de moments précieux qu'il me serait impossible de résumer ici. À ce titre, je tiens à remercier Alissia, une partenaire de route depuis la L1, présente à chaque instant, dans les bons comme les mauvais moments. Elle m'a toujours offert son aide, pour les relectures notamment. Élodie, toujours prête à rendre service, et sa faculté à s'émerveiller de tout. Guillaume, un soutien de tous les instants, compétent aussi bien dans le travail que dans les soirées. Jean-Baptiste, qui s'évertue à appliquer la devise « qui aime bien châtie bien ». Il a toujours répondu présent quand je le sollicitais, sans jamais oublier de

m'envoyer des insultes très imagées qui m'ont fait mourir de rire. Julie, qui jusqu'au bout a proposé son aide pour que je finisse cette thèse dans les meilleures conditions. Laëtitia L. et Maxime pour m'avoir considérablement aidée dans ma recherche de noms anonymisés de villes. Laurena, qui m'a nourri telle une vraie mère quand l'écriture de ma thèse faisait passer la préparation des repas au second plan, et qui m'a fait découvrir les pigeons verts. Lucile, sa joie de vivre et son amitié inconditionnelle. Marie-Virginie, son énergie et sa compréhension toujours très juste des gens. Mylène, une amie et collègue de bureau comme on en rêve ! Mirjana, si chaleureuse et dont la bonne humeur est toujours tellement communicative. Tatiana, ses bonnes ondes et ses compliments. Thibaut, et toutes ces conversations sociologiques enflammées et passionnantes que nous avons eues. Sans oublier Antoine, Julia, Julien A., Julien D., Julien H., Pauline, Raphaël et tous les participants des séminaires Off : un foisonnement et un partage riches de nos recherches respectives, d'idées, de positionnements scientifiques et méthodologiques, de conseils toujours bienveillants, et des moments agréables autour d'une bière.

Je tiens également à exprimer ma gratitude à tous mes enquêtés. Le directeur d'hébergement des centres d'accueil, que j'ai renommé Daniel, qui m'a accueillie sans contrepartie, et m'a permis d'ouvrir un terrain dont je n'osais rêver. « Vous avez sauvé ma thèse », lui ai-je répété à plusieurs reprises. Cette expérience n'aurait pas été si passionnante sans son aide. Les travailleurs sociaux des trois centres observés, qui m'ont consacré beaucoup de temps, m'ont accueillie à bras ouverts, et m'ont fait partager leur quotidien, leurs doutes, leurs larmes, leurs joies aussi. Ils donnent véritablement vie, corps et couleurs à cette thèse. Merci aux deux directeurs d'hébergement adjoints que j'ai rencontrés successivement, et qui ont accepté de partager avec moi leurs visions toutes particulières de leur activité professionnelle, lors d'entretiens de plusieurs heures. Sans oublier tous mes enquêtés rencontrés lors de ma phase exploratoire.

Si cette thèse a abouti, c'est aussi beaucoup grâce au soutien sans faille de mes proches. J'adresse donc un grand merci à mes parents, sans qui tout cela n'aurait pas pu être possible. Ils m'ont apporté leur soutien, si bien moral que matériel, leur amour inconditionnel, et ont toujours cru en moi. Merci à mon père qui a consacré de nombreuses heures à relire et corriger les différents chapitres de ma thèse, avec assiduité, humour et bienveillance. Merci à ma mère, qui a toujours su trouver les mots justes pour me réconforter. Enfin, merci à mon frère Stéphane, si fier de sa petite sœur, aimant, et dont les compétences en anglais m'ont aidée plus d'une fois.

Résumé et mots-clefs

La demande d'asile est aujourd'hui une préoccupation centrale dans les politiques publiques en matière d'immigration en France. Sa gestion oscille entre une politique de soupçon, une volonté de contrôle des flux migratoires et de lutte contre l'immigration clandestine d'une part, et un principe humanitaire et de compassion, encadré par des accords internationaux d'autre part. Partant de cette double réalité, cette thèse s'applique à comprendre les modalités d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile par des travailleurs sociaux, et dans un contexte où l'action sociale entre dans le jeu de la concurrence et dans l'obligation de générer du profit. À la fois agent de l'État et acteur du social, ces professionnels doivent combiner des objectifs souvent éloignés, et parfois contradictoires.

À l'aide d'un travail empirique basé sur des observations et entretiens dans trois centres d'accueil, je montrerai en quoi la sociologie des organisations et l'interactionnisme symbolique peuvent permettre de souligner les logiques d'action de ces travailleurs sociaux. Les modalités de définition de leur travail se dessinent au gré des interactions avec le public accompagné, mais aussi avec la direction et entre les travailleurs sociaux eux-mêmes. Par leurs stratégies, leurs bricolages, leurs ajustements, leurs contournements et leurs négociations, ces professionnels adaptent leur travail à la diversité des situations rencontrées et à une pluralité de rationalités. Ils participent ainsi à donner sens et consistance à leur activité, de façon ponctuelle parfois, mais aussi en mettant en place des formes de régulations autonomes, complétant par là même le cadre prescrit et agissant par conséquent sur l'organisation. Plus largement, en s'appropriant les normes institutionnelles de la demande d'asile, ils parviennent à en influer les bornes, et à jouer sur les catégorisations qui la composent.

Mots clés : travailleurs sociaux, demandeurs d'asile, organisation, régulations, autonomie, interactions, pratiques, stratégies.

Abstract and Keywords

The asylum application is today a central concern in public policies on immigration in France. Its management oscillates between on the one hand a policy of suspicion, a desire to control migratory flows and a struggle against illegal immigration, and on the other hand a humanitarian and compassionate principle, framed by international agreements. Based on this double reality, this thesis will attempt to understand the methods of reception and the support of asylum seekers by social workers, and in a context where social action comes into the game of competition and the obligation to generate profit. As both state agent and social actor, these professionals have to combine often distant and sometimes contradictory objectives.

With the help of empirical work based on observations and interviews in three reception centers, I will show how the sociology of organizations and symbolic interactionism can help to highlight the logics of action of these social workers. The ways in which their work is defined take shape through interactions with the supported public, but also with management and among the social workers themselves. Through their strategies, tinkering, adjustments, workarounds and negotiations, these professionals adapt their work to the diversity of situations encountered and to a plurality of rationalities. They thus participate in giving meaning and consistency to their activity, sometimes on an ad hoc basis, but also by setting up autonomous forms of regulations, thereby supplementing even the prescribed framework and consequently influencing the organization. More broadly, while appropriating the institutional norms of asylum application, they manage to influence its boundaries, and play on the categorizations that make it up.

Keywords: social workers, asylum seekers, organization, regulations, autonomy, interactions, practices, strategies.

Glossaire

ADA	Allocation pour demandeur d'asile
AEMO	Action éducative en milieu ouvert
ANAEM	Agence nationale de l'accueil des étrangers et des migrations
ANAS	Association nationale des assistantes sociales
ANASDE	Association nationale des assistantes sociales diplômées d'État
ANEJI	Association nationale des éducateurs de jeunes inadaptés
ANESM	Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
ARS	Association de réinsertion sociale
ARV	Aide au retour volontaire
AS	Assistant.e social.e
ATA	Allocation temporaire d'attente
ATSA	Accueil temporaire service asile
CADA	Centre d'accueil pour demandeurs d'asile
CAES	Centre d'accueil et d'examen de situation administratives
CAF	Caisse d'allocations familiales
CAFAD	Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile
CAFAMP	Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide médico-psychologique
CAFDES	Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement social
CAFDESIS	Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale
CAFERUIS	Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale
CAFME	Certificat d'aptitude aux fonctions de moniteur-éducateur
CAI	Contrat d'accueil et d'intégration
CAO	Centre d'accueil et d'orientation
CASF	Code de l'action sociale et des familles
CDC	Caisse des dépôts et consignations
CDF	Charte des droits fondamentaux
CESEDA	Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile
CHRS	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
CHU	Centre d'hébergement d'urgence
CIMADE	Comité inter-mouvements auprès des évacués

CIR	Comité intergouvernemental pour les réfugiés
CIR	Contrat d'intégration républicaine
CMP	Centre médico-psychologique
CMU/CMU-C	Couverture maladie universelle / Complémentaire
CNAM	Conservatoire national des arts et métiers
CNDA	Cour nationale du droit d'asile
COSOR	Comité des œuvres sociales de la Résistance
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CPH	Centre provisoire d'hébergement
CRA	Centre de rétention administrative
CRR	Commission des recours des réfugiés
CSSS	Conseil supérieur du service social
DDASS	Direction départementale de l'action sanitaire et sociale
DDCS/DDCSPP	Direction départementale de la cohésion sociale / et de la protection des populations
DEAS	Diplôme d'État d'assistante sociale
DEASS	Diplôme d'État d'assistant de service social
DEAVS	Diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale
DECESF	Diplôme d'État de conseiller en économie sociale et familiale
DEEJE	Diplôme d'État d'éducateur de jeunes enfants
DEES	Diplôme d'État d'éducateur spécialisé
DEETS	Diplôme d'État d'éducateur technique spécialisé
DEUG	Diplôme d'études universitaires générales
DH/DHA	Directeur d'hébergement / Directeur d'hébergement adjoint
DNA	Dispositif national d'accueil
DRASS	Direction régionale des affaires sanitaires et sociales
DSTS	Diplôme supérieur en travail social
ES	Educateur.trice spécialisé.e
FAMI	Fonds asile, migration et intégration
FER	Fonds européen pour les réfugiés
GUDA	Guichet unique pour demandeurs d'asile
HCR/UNHCR	Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés
HUAS	Hébergement d'urgence avec accompagnement social

HUDA	Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile
IRTS	Institut régional du travail social
IS	Intervenant.e social.e
ISM	Inter-service migrants
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
MECS	Maison d'enfants à caractère prioritaire
MSVS	Maison de la solidarité et de la vie sociale
OFII	Office français de l'immigration et de l'intégration
OFPRA	Office français de protection des réfugiés et apatrides
OIR	Organisation internationale des réfugiés
OMI	Office des migrations internationales
ONI	Office national d'immigration
OPI	Officier de protection instructeur
OQTF	Obligation de quitter le territoire français
PMI	Protection maternelle et infantile
PPA	Projet de la personne accompagnée
PRAHDA	Programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile
RAEC	Régime d'asile européen commun
RBPP	Recommandation des bonnes pratiques professionnelles
RSA	Revenu de solidarité active
SAO	Services d'accueil et d'orientation
SNI	Société nationale immobilière
SONACOTRA	Société nationale de construction de logements pour les travailleurs
SONACOTRAL	Société nationale de construction de logements pour les travailleurs algériens
SPADA	Structure de premier accueil pour demandeurs d'asile
SSAÉ	Soutien, solidarité et action en faveur des émigrants
TS	Travailleur.se social.e
UNAR	Union nationale des associations régionales de sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence
UNRRA	Administration des Nations unies pour le secours et la reconstruction
VAD	Visite à domicile

Sommaire

Remerciements **3**
Résumé et mots-clefs **5**
Abstract and Keywords **7**
Glossaire **9**
Sommaire **13**
Introduction générale **17**

1ERE PARTIE : CONTEXTUALISATION, METHODOLOGIE ET POSITIONNEMENT THEORIQUE **27**

Chapitre 1 : Éléments de cadrage. Évolution de la demande d'asile et du travail social et leur imbrication dans les structures d'accueil **29**
1) Contextualisation historique et actuelle de la demande d'asile en France 30
1.1) Évolution de la demande d'asile 30
1.2) La demande d'asile aujourd'hui : procédure, contexte et chiffres 52
1.2.1) La procédure de demande d'asile 52
1.2.2) Mesure quantitative de la demande d'asile 55
2) Les grandes lignes de l'évolution du travail social en France 62
2.1) À partir du XIXe siècle : les prémisses et les débuts du travail social 62
2.2) À partir de mai 1968 : nouveaux concepts, nouvelles critiques, nouveaux enjeux 72
3) Les dispositifs, structures et opérateurs dans la gestion des hébergements pour les demandeurs d'asile 83
3.1) Le DNA et les structures d'accueil pour les publics liés à la demande d'asile 84
3.2) Adoma : une entreprise du social 88
Chapitre 2 Enquêter en centres d'accueil : Approche ethnographique de l'organisation **97**
1) Positionnement théorique : organisation, action, régulations et interactions 97
1.1) La sociologie des organisations 98
1.1.1) Les apports de la sociologie des organisations 98
1.1.2) « L'acteur et le système » : perspectives et limites 101
1.1.3) Jean-Daniel Reynaud et Gilbert De Terssac : régulations et autonomie 103
1.2) L'interactionnisme symbolique dans la sociologie des organisations 105
1.2.1) L'interactionnisme symbolique : les grandes idées 106
1.2.2) Les liens avec la sociologie des organisations 107
1.2.3) Des interactions situées dans un contexte 108
1.2.4) La définition des rôles par les interactions 111
1.2.5) Des interactions réciproques 112
1.2.6) Le rôle des interactions dans la création de règles 114
2) Une enquête ethnographique dans trois centres d'accueil 115
2.1) Des débuts balbutiants… 116
2.2) … Mais un terrain foisonnant 121
2.2.1) Une entrée soudaine sur le terrain 121
2.2.2) L'installation sur le terrain 126
2.2.3) La sortie du terrain 130
2.3) Mon positionnement en tant qu'observatrice 133
2.3.1) Une observation « à découvert » : tenter d'infléchir les biais 133
2.3.2) Se laisser « affecter » par le terrain 137
2.3.3) Offrir une contrepartie ? 138

2.3.4) Un statut à part, un rôle « naïf » 141
3) Présentation des enquêtés principaux 144
3.1) Les travailleurs sociaux 144
3.1.1) Panorama général et propriétés sociales 144
3.1.2) Une difficile typologisation 151
3.2) D'autres acteurs fondamentaux dans l'organisation : les directeurs d'hébergement 156
3.2.1) Daniel : un « électron libre » 156
3.2.2) Fréderic : un « militant caché » 160
3.2.3) Saïd : Un « bon exécutant » ? 165

2EME PARTIE : LES INTERRELATIONS ENTRE LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET LES DEMANDEURS D'ASILE : LES FORMES DEFINITIONNELLES DE L'ACCUEIL ET DE L'ACCOMPAGNEMENT 177

Chapitre 3 : Un public particulier de l'action sociale. Temporalités, interculturalité, interactions 179
1) Des outils de communication ambivalents 180
1.1) Les interprètes : des intermédiaires qui instaurent à la fois proximité et distance 180
1.2) Les enfants et la communauté : des intermédiaires non professionnels 189
1.3) Les stratégies corporelles et langagières de communications interpersonnelles 196
2) Interculturalité et catégorisations spontanées 202
2.1) La notion d'interculturalité : apports et limites 202
2.2) Une catégorisation « spontanée » liée à une classification institutionnelle 210
2.3) Une catégorisation « spontanée » liée à la conception du travail social 219
2.4) Significations et usages des catégorisations spontanées 222
3) Rapports avec les demandeurs d'asile issus de milieux sociaux favorisés 225
3.1) Des interactions et une intégration facilitées 226
3.2) Des situations peu rencontrées 230
3.3) Les travailleurs sociaux conservent leur rôle d'accompagnateurs 232
4) Une fin d'accompagnement inhabituelle dans l'action sociale 236
4.1) Les sorties des centres 237
4.2) Temporalités et projets personnels 243
Chapitre 4 : Interactions et définition du travail dans les ambivalences de l'hospitalité : entre accueil et contrôle social 253
1) L'hospitalité institutionnelle : réalités et ambivalences 254
1.1) Entre hospitalité et hostilité : considérations générales sur l'accueil des demandeurs d'asile en France 254
1.2) L'hospitalité institutionnelle dans les centres d'accueil 255
2) L'hospitalité interindividuelle : contractualisation et contrôle social 257
2.1) La contractualisation de l'hospitalité 257
2.2) Les contreparties du contrat : entre dons et rôles 261
3) Des relations déséquilibrées : dépendance et contrôle social 268
3.1) L'argent : un outil d'imposition normative 268
3.2) Des comportements « infantilisants » de la part des travailleurs sociaux ? 271
3.3) Le courrier : une intimité dévoilée aux travailleurs sociaux 279
4) Les indicateurs spatiaux des différences de statuts 281

4.1) L'espace public comme marqueur des rôles asymétriques 281
4.2) Le logement : matérialisation spatiale de l'hospitalité et de son ambigüité 282
4.3) L'imposition de normes de propreté dans les espaces « privatisés » 286
5) Les stratégies de négociation du contrôle social 291
5.1) Accepter les revendications et revalorisations identitaires 292
5.2) Les mensonges interprétés comme stratégies de présentation de soi 293
5.3) Quand les temporalités sont indéterminées : permettre l'installation dans les logements 296

3EME PARTIE : LES TRAVAILLEURS SOCIAUX : ACTEURS DE L'ORGANISATION ET DES CATEGORISATIONS DE L'ASILE 303

Chapitre 5 Les travailleurs sociaux acteurs de la (re)définition de leur travail et de l'organisation : autonomie, régulations et valeurs 305
1) Un cadre prescrit reposant sur l'autonomie des acteurs 306
1.1) Des missions larges, un cadre prescrit indicatif 306
1.2) Aller au-delà des missions : l'autonomie comme outil organisationnel 313
2) Le travail réel : des pratiques guidées par diverses rationalités 325
2.1) Agencement et négociations entre diverses formes de rationalités 325
2.2) « Travail réel » et pratiques individuelles 331
2.3) Une définition collective du travail réel 335
3) Les diverses formes de régulations autonomes : agencements collectifs et négociations 340
3.1) Les travailleurs sociaux : acteurs de nouvelles formes de régularisations 340
3.2) Des régulations autonomes alternatives, des normes hors-normes, un cadre hors-cadre 343
3.3) Des régulations « négociées » avec la direction : un autre échelon hiérarchique dans les formes de régulations 348
Chapitre 6 : Faire entrer les demandeurs d'asile dans les catégorisations officielles « positives » : stratégies, jeux et bricolages des travailleurs sociaux 365
1) La demande d'asile comme catégorisation, et les critères de franchissement de ses frontières 367
1.1) La catégorisation comme frontière 367
1.2) Les catégories de l'asile : approximations et interprétations 368
1.3) Le doute et l'« intime conviction » comme critères catégoriels 370
2) Les travailleurs sociaux : acteurs des catégorisations de l'asile et de leurs contournements 375
2.1) L'accompagnement dans la procédure : les marges d'interprétation et les différents registres de « preuves » 375
2.2) La mise en récit comme élément de rationalisation 381
2.3) Le registre compassionnel : faire appel à l'empathie des juges et mettre en avant les efforts d'intégration 388
3) « Bricoler » les catégorisations : jeux et enjeux 393
3.1) Le bricolage du récit de vie : entre mensonges, « embellissement » et tri des preuves formelles 394
3.2) Les recours à la CNDA et la présence de l'avocat : des interactions et des rôles redéfinis 398
3.3) Modifier les dates de naissance : des stratégies pour l'ouverture de droits liés à la catégorie 403

4) Les « à côté » de la demande d'asile : le règlement Dublin III et les catégorisations post-asile 406
4.1) Le règlement de « Dublin III » : un entre-deux catégoriel vécu comme une injustice procédurale 406
4.2) Le bricolage des catégorisations post-asile : quelles stratégies quand l'asile n'en est plus une ? 419
Conclusion générale 433
Bibliographie 443
Lise des annexes 463

Introduction générale

En 2015, on enregistrait 1 321 600 demandeurs d'asile en Europe[1]. Ce chiffre, le plus important depuis la Seconde Guerre mondiale, s'expliquait par les instabilités et les violences politiques dans différents pays, la Syrie étant le plus caractéristique, mais touchant également l'Érythrée, la Somalie, l'Irak, la Libye (Wihtol de Wenden, 2017), l'Afghanistan ou encore le Soudan. Les déplacements de populations vers l'Europe et découlant de ces conflits géopolitiques, ont été fortement investis par les médias, et identifiés en termes de « crise migratoire » ou de « crise des réfugiés » (Blanchard, Rodier, 2016). Le Monde publiait ainsi un article intitulé « L'Europe mieux armée pour faire face à cette crise migratoire inédite »[2], insistant sur la nécessité de parer à une situation dramatique et sans précédent ; L'Humanité pointait du doigt « La pire crise des réfugiés de notre histoire »[3], relayant l'indignation d'Amnesty International face à l'inaction de la communauté internationale ; Le Figaro faisait le point sur « Un an de crise migratoire en 10 événements clés »[4], dénonçant l'impuissance de l'État français et plus largement de l'Europe à gérer les flux migratoires ; Le Journal du Dimanche, dans son article « Crise des réfugiés : Besancenot a raison… Pour combien de temps ? »[5], revenait sur une interview d'Olivier Besancenot, qui rappelait que les pays limitrophes aux zones de conflits accueillaient bien plus d'exilés que l'Europe, notamment le Liban qui à lui seul enregistrait alors autant de demandeurs d'asile que l'Union européenne. Ce à quoi les journalistes du Journal du Dimanche rétorquaient que cela était statistiquement exact, mais que « d'ici à quelques mois, il n'est pas impossible que le nombre de réfugiés en Europe dépasse celui du Liban », ravivant alors une vieille crainte d'« invasion » (Valluy, 2009 ; Bruyère, Le Blanc, 2017 ; Wihtol de Wenden, 2018(1)), une prémonition alarmante pour l'opinion publique, mais qui ne se réalisera finalement pas. On sait par ailleurs que, encore aujourd'hui, les réfugiés et demandeurs d'asile sont, à 84%, exilés soit dans leur propre pays soit dans un pays voisin du leur (Wihtol de Wenden, 2018(1)).

---

[1] Actualité du Parlement européen, « Asile et migration en Europe : faits et chiffres » : https://www.europarl.europa.eu/news/fr/headlines/society/20170629STO78630/asile-et-migration-en-europe-faits-et-chiffres

[2] Le Monde, « L'Europe mieux armée pour faire face à cette crise migratoire inédite », 21 septembre 2015 : https://www.lemonde.fr/europe/article/2015/09/22/une-crise-migratoire-inedite-par-son-ampleur-et-sa-diversite_4766762_3214.html

[3] L'Humanité, « La pire crise des réfugiés de notre histoire », 16 juin 2015 : https://www.humanite.fr/la-pire-crise-des-refugies-de-notre-histoire-576968

[4] Le Figaro, « Un an de crise migratoire en 10 événements clés », 23 septembre 2015 : https://www.lefigaro.fr/international/2015/09/23/01003-20150923ARTFIG00010-un-an-de-crise-migratoire-en-10-evenements-cles.php

[5] Le Journal du Dimanche, « Crise des réfugiés : Besancenot a raison… pour combien de temps ? », 1er septembre 2015 : https://www.lejdd.fr/Politique/Crise-des-refugies-Besancenot-a-raison-pour-combien-de-temps-749103

Il est incontestable que l'Europe a connu une augmentation significative du nombre de demandeurs d'asile en 2015 (cf. Chapitre 1). Mais pour autant, ces chiffres sont à relativiser au regard d'autres périodes d'immigration importante vers l'Europe ou la France en particulier, dans les années 1990 (Agier, Le Courant, 2018), ou encore à l'époque des *boat people* et à la suite de l'accès à l'indépendance de l'Algérie (Blanchard, Rodier, 2016). Ainsi, s'il est un point commun dans les écrits d'un grand nombre d'auteurs en sciences sociales, c'est celui qui consiste à refuser de parler de « crise migratoire » pour qualifier ces phénomènes, et privilégier d'autres appellations telles que : « crise politique, juridique et judiciaire » (Lendrevie, 2020, p.18) ; « crise des politiques d'asile » et crise des valeurs de l'Union Européenne (Whitol de Wenden, 2018(2)) ; « crise des institutions de l'asile » (Tcholakova, 2017, p.87) ; « crise des politiques migratoires européennes » (Agier, Le Courant, 2018, p.12) ; « crise de l'accueil des réfugiés » et « crise de solidarité » entre les États membres de l'UE, l'Allemagne ayant accepté un quota de demandeurs d'asile plus important que ce qui lui était demandé, tandis que d'autres pays, principalement en Europe centrale, ont refusé d'assumer leur part (Whitol de Wenden, 2018(1)). Ces auteurs pointent du doigt ce qu'ils identifient comme des défaillances européennes et un défaut de solidarité entre les États membres quant à l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés.

Une « crise de l'accueil en Europe » : Qu'en est-il en France ?

C'est pourquoi, plus que des « crises migratoires » successives, on peut davantage interroger ce phénomène comme étant symptomatique d'une crise de la politique nationale d'accueil des demandeurs d'asile en France, et sa mise en application effective. Celle-ci se décline en fonction d'un impératif de maîtrise des flux migratoires avec, en toile de fond, la nécessité de déceler, dans ces migrations « mixtes » (dont les causes relèvent à la fois de l'asile et de problématiques économiques – Wihtol de Wenden, 2017), les « vrais » demandeurs d'asile, qui méritent la « générosité » du gouvernement français, et les « faux » qui « profitent » d'un système auquel ils n'ont pas droit, et dont la migration n'est pas jugée légitime. Ces classifications influent directement sur les modalités d'accompagnement des demandeurs d'asile par les travailleurs sociaux, même lorsque ces derniers tentent de s'en défaire.

Aussi, c'est auprès des acteurs de terrain, de leurs pratiques effectives et de la façon dont celles-ci s'inscrivent ou dépassent les réalités politiques d'encadrement et de soupçon des demandeurs d'asile qu'il est possible d'aborder les modalités concrètes de l'accueil de ce public. C'est pourquoi cette thèse questionnera la manière dont les travailleurs sociaux, acteurs

professionnels de premier plan, intègrent ces contraintes et ces prérogatives étatiques et les transcrivent ou au contraire les contournent dans leurs pratiques quotidiennes.

Cette « politique assumée du non-accueil » (Blanchard, Rodier, 2016, p.4), justifiée par une rhétorique sécuritaire soulignant la dangerosité des flux migratoires, est en partie transcrite dans les représentations, les interactions et les actions des personnes qui interviennent auprès de demandeurs d'asile. De plus, cet accompagnement est assuré par des travailleurs sociaux dont la profession est elle-même traversée par des évolutions structurelles qui viennent en ébranler les principes fondateurs. Mais les pratiques de ces professionnels ne sont que partiellement investies par ces réalités globales. Il importe de voir comment celles-ci se concrétisent réellement dans leur quotidien, comment ils définissent leur travail en fonction d'une pluralité de réalités, de représentations, de significations et d'interprétations.

S'interroger sur l'organisation de l'intérieur permet de faire émerger des éléments de compréhension qui ne peuvent être saisis par une analyse strictement sociétale. D'ailleurs, ces niveaux ne s'annulent pas : l'individu et la société doivent être appréhendés dans un tout si l'on veut saisir la complexité des phénomènes sociaux et de leurs évolutions. Les échelles macrosociologique, mésociologique et microsociologique s'imbriquent, se complètent et s'influencent continuellement (Frigoli, Jannot, 2004(2)). Il s'agira alors de partir du contexte global dans lequel s'inscrivent les politiques en matière d'asile pour comprendre les dynamiques locales de mise en application de ces grands principes généraux. Mais je questionnerai également les capacités d'action des acteurs de terrain (travailleurs sociaux et directeurs d'hébergement) quant à leur possibilité d'agir sur les organisations et les structures de l'accueil, et peut-être plus modestement sur les politiques d'asile.

Un objet investi, dans des configurations variées

Les études qui interrogent scientifiquement les relations entre travailleurs sociaux et demandeurs d'asile ne sont pas rares. Plusieurs auteurs se sont prêtés à l'exercice, comme c'est le cas de Carolina Kobelinsky, (2010(1)), qui analyse les expériences de personnes accueillies en Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), et les temporalités auxquelles elles sont soumises tout au long de la procédure. Elle propose aussi une typologie de la manière dont les travailleurs sociaux se représentent les différentes figures des demandeurs d'asile (le héros, l'imposteur, le débrouillard). Mais Caroline Kobelinsky interroge davantage le vécu des demandeurs d'asile hébergés dans ces structures, que les professionnels intervenant dans ces centres. C'est aussi la perspective centrale de l'étude de Gilles Frigoli et Jessica Jannot

(2004(2)), qui a été réalisée dans le cadre d'un programme de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DRESS). Leur démarche, mêlant questionnaires et entretiens, visait à comprendre les éléments entrant dans la construction institutionnelle de la catégorie de demandeurs d'asile. Cette étude a donné lieu à plusieurs résultats particulièrement pertinents, notamment en ce qui concerne les difficultés rencontrées par les acteurs de terrain face à ce public de l'action sociale, qui les laisse parfois démunis. Mais cette enquête remonte à 2004, soit dix ans avant ce qui a été qualifié de « crise migratoire », et les choses, notamment d'un point de vue législatif, ont bien changé depuis (avec les lois de 2015 et 2018 principalement). En outre, les structures d'hébergement n'y sont analysées qu'en second plan, et elles se sont avérées être essentiellement des intermédiaires, utiles mais parfois contraignants, pour accéder aux enquêtés, à savoir les bénéficiaires de ces centres.

Alexandra Felder (2016)[6] a elle aussi approché, de manière empirique, des demandeurs d'asile en Suisse et a étudié leurs trajectoires de (re)valorisation identitaire malgré l'exil, par la pratique d'activités permettant à des formes de résistance de se déployer. Là encore, la focale est davantage mise (et plus encore que dans les recherches présentées précédemment) sur les personnes en situation d'exil, en demande d'asile ou ayant obtenu un statut de réfugié. Le rapport institutionnel est interrogé de loin, et les structures d'accueil ne sont pas au centre du propos.

Albena Tcholakova (2016 ; 2017), quant à elle, a analysé les processus et les remaniements identitaires des réfugiés, en France et en Bulgarie, pour qui la recherche d'un travail oblige parfois à un déclassement social. Cette enquête est particulièrement intéressante dans son approche méthodologique, dans sa comparaison internationale et dans les questions autour de la continuité ou de la rupture biographique des réfugiés, de la quête de reconnaissance et des dynamiques de domination. Toutefois elle reste quelque peu éloignée de ce que ma thèse cherche à montrer. Tandis qu'elle aborde « l'étape d'après » (Tcholakova, 2017) l'obtention d'une protection, je m'attarde sur cette phase de transition indéterminée qu'est la procédure de demande d'asile, et davantage du point de vue des travailleurs sociaux que des requérants eux-mêmes.

Khadija Noura (2013) a réalisé une thèse sur des questions proches de celles que j'interroge moi-même : elle s'est intéressée au travail de biographisation, à la construction du récit de vie

[6] Pour un résumé critique de l'ouvrage d'Alexandra Felder, consulter : Mathieu Sophie, « Felder Alexandra, *L'activité des demandeurs d'asile. Se reconstruire en exile*, Toulouse, Érès, coll."Clinique du travail", 2016 », *La nouvelle revue du travail*, n°11, 2017, pp.273-274.

auxquels doivent se prêter les demandeurs d'asile pour tenter d'accéder à une protection, et dans lequel ils sont assistés par des tiers-conseils. La thèse qu'elle soutient est intéressante à plus d'un titre, et s'appuie sur une méthodologie très riche. Si son analyse de la co-construction des récits de vie est particulièrement fine, elle évoque néanmoins plus succinctement les interrelations existantes par ailleurs entre les demandeurs d'asile et leurs accompagnateurs.

Beaucoup d'auteurs ont privilégié une interrogation sur les changements dans les modalités d'intervention, dans un contexte de mise à mal du travail social et de crise économique, portant leur attention sur les travailleurs sociaux et les acteurs professionnels du champ social. Ils ont ainsi montré que, d'un objectif d'insertion, l'action sociale était passée à une insistance plus accrue sur le relationnel, sur la restauration identitaire (Astier, Duvoux, 2006 ; Ion, 2006), sur la reconnaissance sociale des personnes accompagnées (Autès, 1998(2)), sur un attrait croissant pour la psychologisation de l'intervention (Bresson, 2006 ; Dejours, 2001). La recherche de Roger Bertaux et Philippe Hirlet (2009) analyse également les façons dont les travailleurs sociaux associent quotidiennement approches libérale et sociale, autrefois jugées antinomiques, mais dont la jonction est inévitable aujourd'hui dans le champ de l'action sociale. Ces enquêtes, quoique très éclairantes sur les contraintes paradoxales auxquelles doivent faire face ces professionnels et sur les modalités de reconfiguration de l'action sociale, mettent toutefois peu en avant les capacités d'action des travailleurs sociaux et leurs stratégies dans les organisations. Elles présentent davantage les conséquences néfastes de ces transformations du cadre professionnel sur le rapport au travail des travailleurs sociaux, les pénibilités que cela suscite, que leurs capacités d'adaptation. De plus, elles traitent rarement de l'accompagnement spécifique des demandeurs d'asile.

Frédéric Ballière (2016) aborde cependant ces dynamiques dans l'intervention sociale auprès de familles en situation irrégulière, et parle de l'économie morale qui se met inévitablement en place dans un contexte institutionnel fait de « contradictions indépassables » (Ballière, 2016, p.119), et où l'accompagnement ne peut être que cantonné au présent, empêchant toute perspective intégrative future. Mais là encore, cette recherche présente des différences significatives avec la prise en charge des demandeurs d'asile telle que présentée dans ma thèse, qui insiste sur la manière dont les travailleurs sociaux tentent de dépasser ces contradictions, et de réinvestir le futur au-delà du présent. Si l'approche de Frédéric Ballière cherche à montrer comment les changements du travail social reconfigurent les modalités d'intervention sociale, j'aborderai quant à moi les manières dont les acteurs de terrain (principalement les travailleurs

sociaux) questionnent, nuancent et agissent sur les modalités de l'intervention sociale, malgré les changements importants qui ont traversé leur domaine d'activité professionnelle.

Les travailleurs sociaux intervenant auprès de demandeurs d'asile : acteurs des dynamiques organisationnelles

Ces enquêtes m'ont été précieuses pour aborder des points essentiels de ma thèse. Cependant, celle-ci ne se concentre pas sur les demandeurs d'asile eux-mêmes, leur rapport à l'institution (Kobelinsky, 2010(1)), leur parcours d'exil ou leurs expériences migratoires, ni leurs activités de revalorisation identitaire (Felder, 2016), et ne se cantonne pas précisément à la procédure d'asile en tant que telle (Noura, 2013) ou aux juges qui accordent ou refusent une demande de protection (Laacher, 2018), bien qu'elle prenne également en compte plusieurs de ces aspects. Si j'aborderai certaines des dynamiques globales de la demande d'asile, dans un souci de cadrage contextuel (Teitgen-Colly, 2019 ; Agier, Madeira, 2019), il ne s'agira pas, là non plus, du propos central de cette thèse.

L'objet de cette recherche est davantage de comprendre la manière dont les travailleurs sociaux réinterprètent le cadre prescrit, et les raisons qui les poussent à agir ainsi. Plus qu'une dissociation entre travail prescrit et travail réel, l'objectif est d'essayer de saisir, en empruntant à la sémantique de Jean-Daniel Reynaud (1993), les diverses façons dont les régulations de contrôle sont interprétées, transcrites, ajustées voire contournées par les travailleurs sociaux, qui opèrent des jeux habiles et élaborent des stratégies, allant parfois jusqu'à donner naissance à des régulations autonomes. Les raisons de ces comportements sont à chercher : 1/ dans la nécessité d'adapter les règles officielles aux réalités rencontrées sur le terrain ; 2/ dans les interactions quotidiennes entretenues avec les demandeurs d'asile (cf. chapitre 3) mais aussi entre les travailleurs sociaux eux-mêmes et avec leur hiérarchie (cf. chapitre 5) ; 3/ dans la volonté de réduire les formes de domination induites par la relation d'hospitalité (cf. chapitre 4) ; 4/ dans la nécessité, non pas d'opposer, mais de combiner des objectifs différents et parfois très éloignés : ceux de l'État, ceux d'Adoma[7], ceux fixés par le collectif de travail localement (cf. chapitre 5) ; 5/ dans l'intention de permettre aux personnes accompagnées d'avoir accès à des catégorisations leur ouvrant des droits sur le territoire français (cf. chapitre 6). Tous ces « bricolages » du cadre prescrit ne viennent pas

[7] Adoma, dont dépendent les centres d'accueil analysés dans le cadre de cette thèse, est le premier opérateur de la demande d'asile en France.

fondamentalement le mettre à mal, mais ils participent en revanche à redéfinir les bornes et les normes de l'organisation interne.

Ainsi, le questionnement central qui oriente ce travail de thèse s'appuie sur plusieurs interrogations : comment, par leurs interprétations et leurs adaptations aux diverses réalités rencontrées dans leurs interactions avec les demandeurs d'asile, les travailleurs sociaux (re)définissent-ils leurs missions et les règles qui encadrent leur travail ?

Quels sont les éléments qui orientent leurs actions, leurs pratiques et leurs stratégies ? Dans quelle mesure parviennent-ils à associer et à imbriquer des objectifs parfois discordants ? De quelle façon l'exploitation des marges de manœuvre dont ils disposent et la (re)formulation de régulations peuvent leur permettre d'agir sur l'organisation et sur les catégories institutionnelles ? Comment la prise en charge locale de la demande d'asile dans les centres d'accueil donne corps au droit d'asile ?

Cette thèse allie une méthodologie inductive et ethnographique, basée principalement sur des observations approfondies faites sur le long terme et sur des entretiens, avec une approche reprenant les perspectives de la sociologie des organisations, dans un milieu professionnel qui n'est pas celui, traditionnellement étudié dans ce champ, de l'usine ou de l'entreprise. Il s'agit plutôt d'un milieu composite, alliant secteur public et privatisation, action sociale et soucis de rentabilité. Adoma, société d'économie mixte, est révélatrice des évolutions marquant le secteur social aujourd'hui, et il est particulièrement intéressant de l'approcher par le bas, par les travailleurs sociaux, qui en sont les principaux acteurs de terrain. Les spécificités de ce statut et du public étudié obligent à repenser les cadres conceptuels classiques de la sociologie des organisations, pour les adapter à l'accompagnement social. Celui-ci enjoint à l'étude d'un système interactionnel intense et dense par le fait que les échanges qui orientent les actions prennent corps en dehors de la sphère hiérarchique, au-delà des rapports de pouvoir. Les objectifs fixés par l'institution qui emploie ces travailleurs sociaux vont par ailleurs au-delà de la seule recherche de profit, puisqu'ils sont à destination de personnes ayant des problématiques sociales et administratives spécifiques. Il ne s'agit pas simplement de satisfaire un « client », mais aussi de lui imposer un cadre normatif contraignant, que chacun se doit d'assimiler. Les relations sont donc plus complexes que celles entre un acheteur et un vendeur, dans le cadre d'un contexte de production de biens de consommation, parce qu'ici, elles oscillent entre confiance, mensonge, dissimulation, tentative de garder la face, etc. Entre attraction et répulsion, les interactions entre les demandeurs d'asile et les travailleurs sociaux font l'objet de jeux et d'enjeux particuliers à plus d'un titre.

Ainsi, grâce aux apports de la sociologie des organisations et de l'interactionnisme, il est possible d'appréhender les marges d'action, les implications concrètes et les stratégies que les travailleurs sociaux mettent en place pour s'approprier les modalités d'accompagnement auprès d'un public constitué de demandeurs d'asile, dont les caractéristiques sont particulières (cf. chapitre 3), et qui appelle un mode spécifique de gestion et de contournement de l'asymétrie des rapports (cf. chapitre 4). Ces professionnels réorganisent ainsi leur travail (cf. chapitre 5) et agissent par ailleurs sur les catégorisations institutionnelles (cf. chapitre 6).

Organisation du tapuscrit

Cette thèse se compose de trois parties, chacune divisée en deux chapitres. La première partie consiste en une présentation globale de la thèse. Le premier chapitre s'applique ainsi à poser le cadrage général, afin de comprendre dans quelle contextualisation s'inscrit cette recherche : d'une part, je reviendrai sur les éléments présentés au début de cette introduction en évoquant les évolutions législatives, politiques et sociales de la demande d'asile en France, afin de bien expliciter les logiques qui la portent aujourd'hui ; d'autre part, je tenterai de retracer les grandes lignes du travail social et de son évolution, non pas pour en proposer une socio-histoire parfaitement illustrée et exhaustive, mais pour évoquer les ruptures et les changements principaux qui l'ont traversé, et en présenter les dynamiques contrastées. Si retracer l'histoire de la demande d'asile dans ses grandes étapes est essentiel pour comprendre les dynamiques qui la forgent et l'encadrent, il en est de même pour le travail social, pris dans des logiques néolibérales. L'imbrication de ces deux réalités (la demande d'asile d'un côté, le travail social de l'autre) se matérialise aujourd'hui dans le Dispositif national d'accueil (DNA), qu'il s'agira de présenter dans un troisième temps, en mettant la focale sur Adoma, la société d'économie mixte à laquelle appartiennent les centres d'accueil sur lesquels se focalise mon terrain de thèse. Dans le deuxième chapitre, j'évoquerai mon positionnement théorique, s'inscrivant dans le champ de la sociologie des organisations avec un ancrage interactionnel et une attention particulière portée aux travaux de Vincent Dubois[8] ; celui-ci appelle une méthodologie toute particulière, et pour rendre compte des pratiques et des interactions révélatrices de dynamiques sociales et collectives, j'ai choisi une démarche empirique par observations et entretiens, que je présenterai dans un second temps. J'aborderai également les questions que cette méthodologie soulève. Ce chapitre se terminera par une présentation des enquêtés et de leurs propriétés

[8] L'un des objectifs de ma thèse et d'étudier ensemble le cadre prescrit de la demande d'asile et sa prise en charge par les travailleurs sociaux. Ceci n'est pas sans rappeler les analyses de la relation administrative et du traitement de la misère que Vincent Dubois propose dans *La vie au guichet. Administrer la misère* (2015).

sociales, qui permettront de poser les bases d'éléments analytiques évoqués dans les parties suivantes en termes de rapports de classe, de genre et d'altérité culturelle.

La deuxième partie, qui interroge les interactions entre les travailleurs sociaux et les demandeurs d'asile ainsi que les conséquences de celles-ci sur les pratiques et le travail de ces professionnels, se compose elle aussi de deux chapitres : le premier expliquera en quoi ce public, inhabituel à plus d'un titre dans l'action sociale, incite à repenser, recadrer et ajuster continuellement les définitions du travail, les règles, les objectifs et les rôles de chacun. Je m'arrêterai sur les éléments d'interprétation et d'adaptation permanents dont les travailleurs sociaux doivent se saisir pour permettre aux interactions de se dérouler le plus possible dans une compréhension mutuelle des enjeux, et à partir d'un cadre de référence partagé. J'interrogerai également la manière dont ils tentent d'apporter un sens nouveau à des objectifs difficilement atteignables dans la situation d'accompagnement avec des demandeurs d'asile. Dans un deuxième chapitre, je reviendrai sur la notion d'hospitalité, et ses implications concrètes sur les relations entre ces professionnels et les personnes qu'ils accompagnent, s'inscrivant dans un déséquilibre qu'il est difficile de contourner. Les travailleurs sociaux oscillent ainsi entre un principe d'accueil et des formes ancrées de contrôle social, qu'ils tentent toutefois d'amenuiser le plus possible. Le travail quotidien de ces professionnels s'ajuste donc en permanence aux situations rencontrées, et cela a des implications, non seulement sur les modalités interactionnelles et d'accompagnement, mais aussi sur le collectif de travail et sur l'organisation.

C'est pourquoi la troisième partie s'intéressera davantage aux capacités d'action de ces travailleurs sociaux. Le premier chapitre empruntera à la boite à outils conceptuelle de la sociologie des organisations pour tenter de mettre au jour les régulations et penser l'autonomie des professionnels de la demande d'asile. Parce que le cadre prescrit est peu précis, il permet une certaine largesse interprétative. Par leurs pratiques quotidiennes, les travailleurs sociaux réagencent les régulations de contrôle et en créent de nouvelles, autonomes, qui peuvent être partagées et négociées de manière plus ou moins officielle, et ainsi agir sur l'organisation. Le second chapitre évoquera les diverses façons dont les travailleurs sociaux s'approprient et investissent les catégorisations officielles de la demande d'asile (demandeur d'asile, réfugié, bénéficiaire d'une protection subsidiaire, Dubliné, débouté) et des types de régularisation. Ces classifications administratives compartimentent les diversités situationnelles en un nombre limité d'items, et conditionnent l'ouverture ou le non-accès à des droits sur le sol français. Les travailleurs sociaux sont acteurs de ces catégorisations, parce qu'ils tentent d'en étendre les

frontières afin d'y inclure les personnes qu'ils accompagnent, et qui n'y sont pas toujours éligibles. Ils ont appris à maîtriser les critères de la convention de Genève, et transmettent leurs connaissances de ces derniers aux demandeurs d'asile. Ils procèdent parfois d'un remaniement de « la » réalité, de mensonges, d'interprétations, pour donner plus de chances à certains de pouvoir prétendre à une protection internationale. Ils utilisent aussi d'autres catégories pour étirer certaines temporalités, et contournent par là même les objectifs premiers de certaines formes de régularisations.

Les logiques qui orientent les politiques publiques de la demande d'asile se retrouvent à l'échelle locale, et dans les pratiques quotidiennes des travailleurs sociaux. Pourtant, la mise en application du cadre prescrit est complexe et adaptative. Les réalités organisationnelles, les capacités d'interprétation et d'action de ces professionnels stratégiques, nuancent ces réalités globales, et donnent une définition élargie de l'accompagnement des demandeurs d'asile, qui combine plusieurs objectifs, rationalités et valeurs.

1ère partie : Contextualisation, méthodologie et positionnement théorique

Cette première partie se compose de deux chapitres : le premier s'attèle à présenter une contextualisation générale. En effet, même si cette thèse s'applique à rendre compte de réalités sociales localisées, il n'en reste pas moins qu'elle ne peut faire l'économie d'une contextualisation générale des logiques politiques, sociales, historiques qui sous-tendent les activités des centres observés. En effet, les modalités de prise en charge des demandeurs d'asile aujourd'hui en France sont la résultante de faits historico-politiques, puisque situés dans une évolution, non linéaire mais dictée par des logiques continues.

Sans prétendre à l'exhaustivité ni à la précision que pourrait apporter un historien sur ces questions, il s'agira ici de retracer les grandes étapes de la demande d'asile, depuis la Révolution française jusqu'à la loi de 2018. Entre principes nationaux et accord internationaux, la demande d'asile s'est peu à peu légiférée et encadrée. Je présenterai ensuite la demande d'asile telle qu'elle peut se quantifier aujourd'hui en France et en Europe, pour avoir une vision d'ensemble des tendances qui la traversent. J'évoquerai également la procédure de demande d'asile, complexe et jalonnée de diverses étapes, puisque pour comprendre l'accompagnement que dispensent les travailleurs sociaux aux demandeurs d'asile, il faut connaitre le parcours institutionnel de ces derniers.

Mais cette thèse se concentre principalement sur les travailleurs sociaux eux-mêmes, et il est donc nécessaire de mettre également la focale analytique sur cette profession, son évolution, les tensions et les contradictions qui la traversent. La contextualisation sur le travail social s'étendra du XIXe siècle à nos jours, en passant par une période charnière de son évolution et des critiques qui lui ont été faites : mai 1968 et les années 1970. Je montrerai que le travail social s'est peu à peu professionnalisé et a gagné en légitimité. Cependant, selon certains auteurs, il traverserait aujourd'hui une « crise » venant malmener ses principes fondateurs et son monopole.

Je terminerai ce premier chapitre en évoquant l'imbrication du travail social et de la prise en charge des demandeurs d'asile dans le Dispositif national d'accueil (DNA). Il s'agira également de faire une présentation d'Adoma, premier opérateur dans le domaine, et société d'économie mixte dont dépendent les centres où j'ai réalisé mon terrain.

Ceci m'amènera, dans un second chapitre, à présenter le positionnement théorique dans lequel je m'inscris et ma méthodologie. Je justifierai d'une approche sociologique par les organisations, proposant une focale sur les interactions. Cela m'a amenée à penser une méthodologie empirique mêlant entretiens et observations, sur une temporalité suffisamment longue pour rendre compte des pratiques concrètes des travailleurs sociaux, et de l'écart de celles-ci avec le cadre prescrit. Mon statut particulier de chercheuse en observation et « à découvert » m'a par ailleurs obligée à me questionner sur mes attitudes et mes relations avec mes enquêtés : je reviendrai précisément sur ces réflexions. Je finirai ce deuxième chapitre sur une présentation de mes principaux enquêtés, montrant que des particularismes s'insinuent dans les logiques collectives.

Chapitre 1 :
Éléments de cadrage.
Évolution de la demande d'asile et du travail social et leur imbrication dans les structures d'accueil

Afin de comprendre les enjeux qui se forment dans la prise en charge des demandeurs d'asile par des travailleurs sociaux, il est nécessaire de revenir sur les caractéristiques qui composent cette réalité. En effet, ce n'est qu'en comprenant le contexte politique et social dans lequel évoluent ces professionnels qu'il est possible d'appréhender leur rapport au travail et la manière dont ils s'approprient les divers éléments de leur environnement.

D'un côté, la demande d'asile est aujourd'hui de plus en plus encadrée et légiférée, elle répond à un objectif humanitaire et idéologique, celui d'accueillir des personnes persécutées dans leurs pays, tout en s'inscrivant dans une logique de tri, de chasse aux « fraudeurs » et de contrôle des flux migratoires. De l'autre côté, le travail social est entré dans une logique néolibérale et de marchandisation, où les mots d'ordre deviennent l'efficacité, la rentabilité, la concurrence et l'évaluation. Au milieu, la demande d'asile dans son ambivalence d'accueil et de contrôle s'imbrique avec le travail social marchandisé, dans des dispositifs d'accueil tels que ceux régis par Adoma, l'entreprise qui gère les structures que j'ai observées.

Je présenterai donc dans un premier temps la demande d'asile de la Révolution française à nos jours, en déclinant les logiques qui la sous-tendent, les législations qui ont participé à en définir les bornes et à l'encadrer, dont le texte le plus important est celui de la Convention de Genève, donnant au statut de réfugié une dimension universelle.

La deuxième sous-partie reviendra sur l'évolution du travail social, de ses prémisses, portées par quelques initiatives bénévoles, à sa professionnalisation, puis aux vives critiques dont il a fait l'objet principalement dans les années 1970. J'évoquerai, avec une perspective sociologique, le travail social aujourd'hui, et son attachement au néolibéralisme.

Dans cette logique, j'aborderai ensuite les éléments qui encadrent l'accueil du public des demandeurs d'asile aujourd'hui, en évoquant le dispositif national d'accueil et les centres qui y sont rattachés. Enfin, je parlerai d'Adoma, le plus gros opérateur gestionnaire de la demande d'asile en France, à la fois entreprise et intervenant dans le champ social.

1) Contextualisation historique et actuelle de la demande d'asile en France

La demande d'asile en France est encadrée à la fois par des lois internationales, européennes et nationales. Depuis la Convention de Genève, qui assoit un droit d'asile international tout en permettant aux États signataires de conserver une certaine souveraineté, le statut de « réfugié » prend une valeur universelle. Tout au long de son évolution, et à plus forte raison peut-être encore aujourd'hui, le droit d'asile se heurte à des principes sécuritaires, qui restreignent les droits de ceux qui en font la demande, encadre et légifère, réduit les temporalités, sous couvert d'une lutte contre l'immigration clandestine et contre le « détournement » que certains migrants sont accusés de faire avec l'asile. En atteste notamment le règlement Dublin, auquel recourt de plus en plus la France, malgré son inefficacité effective. Ce principe s'accélère depuis le début des années 1990 en France, et s'inscrit dans les législations et dispositions prises à l'endroit des demandeurs d'asile et de l'accueil qui leur est fait. Dès lors, un ensemble de lois, de règlements et de décrets se sont succédé pour venir encadrer la demande d'asile, dans un double objectif : d'une part, contrôler les flux migratoires, et d'autre part, permettre aux personnes persécutées d'obtenir une protection, en application de la tradition héritée de la Révolution française de 1789. Aujourd'hui, la demande d'asile en France s'inscrit dans une logique de tri entre les « vrais » et les « faux » demandeurs d'asile, et dans une politique de soupçon. Cela se ressent notamment dans le taux d'octroi d'une protection qui, s'il a augmenté suivant la courbe évolutive de la demande d'asile, est aujourd'hui proportionnellement moins important qu'au début des années 1980.

Dans un premier temps, je reviendrai sur les étapes essentielles de l'évolution législative de la demande d'asile. Puis je présenterai la procédure de demande d'asile en France, et enfin, j'en dresserai un cadrage quantifié, permettant une compréhension globale des analyses qui seront présentées dans la suite de cette thèse, et en lien avec mon terrain.

1.1) Évolution de la demande d'asile

Le droit d'asile constitutionnel s'institue en France à la suite de la Révolution française et la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 24 juin 1793, qui affirme à l'article 120 que le peuple français « *donne asile aux étrangers bannis de leur patrie pour la cause de la liberté. Il le refuse aux tyrans* ». Le droit d'asile prend forme autour d'un idéal républicain, puisqu'il est destiné à venir en aide à ceux qui se battent pour la liberté, ayant des actes d'insurrection face à des gouvernements privateurs de droits. Mais dès ses débuts, il est tiraillé entre deux

réalités contradictoires : d'une part, accueillir les persécutés, et d'autre part, privilégier les citoyens français (Noiriel, 2012).

La première loi relative aux réfugiés en France est adoptée le 21 avril 1832 et marque, dès lors, une différenciation entre « réfugiés » et « migrants ». La distinction, quoique difficilement applicable, et la légitimation de certaines catégorisations au détriment d'autres ne sont donc pas des principes contemporains, et s'inscrivent dans l'histoire de la demande d'asile et sa législation. Cette loi permet au gouvernement français de regrouper les réfugiés dans une ou plusieurs villes, et d'éloigner de son territoire ceux qui refuseraient de s'y rendre. Elle sera d'abord modifiée en 1834, au motif de lutter contre les étrangers réfugiés qui pourraient « abuser » de l'hospitalité française. Puis elle sera à nouveau revisitée et durcie en 1849, et il n'est alors plus nécessaire de justifier d'un motif pour renvoyer des étrangers. Cette nouvelle version ajoute la possibilité de peines de prison pour les étrangers qui s'y opposeraient.

Le XIXe siècle marquera une différenciation sémantique entre plusieurs catégorisations : les « émigrés » désignent les traitres à la patrie, les contre-révolutionnaires qui ont fui le pays. Parallèlement, trois autres terminologies sont employées, et l'on qualifie ainsi indépendamment les « proscrits », les « exilés » et les « réfugiés » : « *Le terme "Proscrit", dont la première occurrence sous la forme d'un adjectif substantivé se trouve dans l'édition du Dictionnaire de l'Académie française de 1835, désigne les personnes qui ont été la cible, dans leur pays d'origine, de "mesures violentes prises […] dans les temps de troubles civils", et qui, contraintes de s'expatrier, "n'osent retourner dans leur pays". Quant aux "exilés", […] il renvoie aux individus "que l'autorité force à vivre hors du lieu, hors du pays où il[s] habit[ent] ordinairement"* » (Aprile, Diaz, 2017, pp.31-32). En ce qui concerne les réfugiés, « *"On appelle ainsi les étrangers qui, sans passeport, sans relation avec aucun ambassadeur, éloignés de leur pays par des causes politiques, viennent demander l'hospitalité à la France, et reçoivent souvent du Gouvernement des secours qui leur permettent de subsister"* » (*ibid.*, p.33). Cette dernière définition, de laquelle découle une législation confuse, repose sur une terminologie peu précise, permettant difficilement de définir avec précision ce qu'est un réfugié. Cependant, elle amorcera des logiques symboliques et législatives qui se consolideront par la suite (Noiriel, 2012). La figure de l'exilé, relevant d'un caractère politique, est bien plus valorisée que les deux autres, puisque les personnes qualifiées de proscrits ou de réfugiés sont fortement soupçonnées de mentir sur les raisons de leurs migrations (Aprile, Diaz, 2017). Ce marqueur idéologique et politique, et cette suspicion faite à l'égard de ces personnes, sont encore d'actualité aujourd'hui.

L'accueil octroyé aux réfugiés de l'époque est davantage perçu comme un acte charitable de la part de la France plutôt que comme un droit individuel à demander l'asile. Dans cette perspective, il s'accompagne également d'une surveillance policière, d'un listage précis de chaque réfugié, spécifiant notamment leur « moralité ». Cependant, l'accueil des réfugiés reste encore largement orienté par des normes chrétiennes et de bienveillance, et circonscrit aux sociétés locales (Noiriel, 2012).

Mais au cours de la IIIe République, l'État commence à intervenir davantage dans les affaires économiques et sociales, et met en place des politiques nationalistes, notamment en ce qui concerne le marché du travail. Dans un processus d'affirmation des valeurs françaises et de valorisation d'une identité collective, tout ce qui est étranger est déprécié.

La Première Guerre mondiale est marquée par un principe de fermeture nationale, et les formes de répression à l'encontre des réfugiés s'accentuent, dans une logique de sécurité interne (Noiriel, 2012).

Puis en 1926, pendant la période d'entre-deux-guerres, l'association Soutien, solidarité et action en faveur des émigrants (SSAÉ) est créée pour « *venir en aide aux émigrants, immigrants, transmigrants au cours de leur adaptation ou de leur établissement, de s'employer au regroupement des familles, à la protection des familles et enfants migrants isolément, servir de lien entre l'immigrant et les instances isolément, servir de lien entre l'émigrant et les instances d'assistance spirituelle ou matérielle dont il peut avoir besoin, tout en respectant les convictions religieuses de chacun* » (Anstett, 2006, p.47).

Entre le 6 et le 16 juillet 1938 se déroule la Conférence d'Évian, afin d'aider les réfugiés juifs d'Allemagne et d'Autriche. À son terme est créé le Comité intergouvernemental pour les réfugiés (CIR).

La Seconde Guerre mondiale amplifie le sentiment nationaliste et la méfiance envers les étrangers. Cependant, elle sera un tremplin vers le droit d'asile tel que nous le connaissons aujourd'hui, puisqu'elle donnera lieu à des mouvements particulièrement massifs de réfugiés. Ce contexte sans précédent obligera à légiférer la gestion de l'asile. La notion de réfugié évolue durant la Seconde Guerre mondiale, par l'action du CIR qui, au cours de la conférence des Bermudes d'avril 1943, en donne la définition suivante : « "*toutes les personnes, où qu'elles se trouvent, qui, à la suite des événements d'Europe, ont dû quitter, ou pourraient être obligées de quitter le pays de leur résidence, parce que leur vie ou leur liberté se trouvent menacées en raison de leur race, de leur religion ou de leurs opinions politiques*" », (Angoustures, 2016,

p.41). La même année, l'Administration des Nations unies pour le secours et la reconstruction (UNRRA) est créée le 9 novembre 1943 à Washington. Elle est chargée d'établir les modalités de reconstruction de l'Europe à la fin de la Seconde Guerre mondiale.

Dans ce contexte de migrations forcées sans précédent, l'après-guerre fait naître plusieurs mesures. L'ordonnance du 2 novembre 1945 crée l'Office national d'immigration (ONI), prenant en charge l'emploi des étrangers. L'ONI devient un établissement public à caractère administratif par le décret d'application du 26 mars 1946[9]. Le 15 décembre 1946 naît l'Organisation internationale des réfugiés (OIR). Elle est créée pour faire face aux migrations importantes liées à la Seconde Guerre mondiale. Elle remplace l'UNRRA à partir du 1er juillet 1947. Mais dès le départ, elle n'a pas vocation à avoir un caractère permanent (Jacobsen, 1951). Au moment de sa mise en activité, l'OIR propose une définition de la notion de « réfugié » qui « *s'applique aux réfugiés espagnols, aux victimes des régimes nazi et fasciste ainsi qu'à toute personne qui, "par suite d'événements survenus après le début de la Deuxième Guerre mondiale ne peut ou ne veut pas se réclamer de la protection du gouvernement du pays dont il a ou avait auparavant la nationalité".* » (Angoustures, 2016, p.48). Il y est précisé que la personne doit avoir « des raisons satisfaisantes » pour ne pas réclamer la protection de son pays : « *"la persécution ou la crainte fondée de persécution de fait de la race, de la religion, de la nationalité ou des opinions politiques"* » (*ibid.*). Ces éléments seront repris dans la Convention de Genève à l'article 1A2, bien qu'il y soit dit « avec raison » plutôt que de mentionner des « raisons satisfaisantes ». OIR instaure le principe de l'« éligibilité individuelle » : les demandeurs doivent procéder à un entretien avec un officier chargé de déterminer la nationalité de la personne et la véracité de ses déclarations. « *Trois critères majeurs sont alors appliqués : le rejet des Allemands "de souche" (Volskdeutsche), le filtrage des "collaborateurs" et la détection des personnes suspectées de quitter leur pays pour des raisons purement économiques.* » (Angoustures, 2016, p.49). La distinction entre les « vrais » et les « faux » réfugiés accusés de cacher derrière leurs demandes des raisons strictement économiques, constitutive des instructions des dossiers de demande d'asile aujourd'hui (D'Halluin, 2006), était donc déjà de mise.

En France, le droit d'asile s'inscrit, à la fin de la Seconde Guerre mondiale, dans la Constitution française du 27 octobre 1946, qui stipule à l'alinéa 4 de son préambule que : « *Tout homme*

[9] Pour plus d'informations à ce sujet, consulter le site de l'OFII : http://www.ofii.fr/qui-sommes-nous/notre-histoire

persécuté en raison de son action en faveur de la liberté a droit d'asile sur les territoires de la République »[10].

Mais le droit d'asile est aussi mentionné dans la Déclaration universelle des droits de l'Homme du 10 décembre 1948, qui stipule, à l'article 14, que « *devant la persécution toute personne a le droit de chercher asile et de bénéficier de l'asile en d'autres pays* »[11]. Par là, la Déclaration fait de l'asile un droit international. Cependant, elle n'a pas de valeur juridique, mais strictement morale (Teitgen-Colly, 2019).

Après la Seconde Guerre mondiale, et *« Au regard des trente millions de personnes hors de leurs pays d'origine, la conviction fut rapidement acquise après-guerre que la question des réfugiés ne serait pas un épiphénomène et qu'en outre la guerre froide provoquerait encore des mouvements d'exil.* » (Teitgen-Colly, 2019, p.24). C'est dans ce contexte que sera élaborée la Convention de Genève, le 28 juillet 1951[12], et qui entrera en vigueur le 22 avril 1954. Signée par 146 pays dont la France, elle définit le terme de réfugié à l'article 1A2, stipulant qu'il s'applique à toute personne :

> « Qui, par suite d'événements survenus avant le 1er janvier 1951 et craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle à la suite de tels événements, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner. »

La définition de la notion de réfugié est alors « *à la fois très précise dans ses termes et très large dans ses effets* » (Agier, Madeira, 2017, p.9). L'évocation de craintes « avec raison » laisse une marge interprétative importante, qui sera laissée à l'appréciation de chaque État signataire, qui préserve par là même sa souveraineté. Cependant, quatre exigences doivent être appliquées pour pouvoir prétendre au statut de réfugié : des craintes personnelles de persécution ; des motifs de craintes en lien avec ceux évoqués par la Convention ; un départ effectif du pays d'origine ou de résidence ; l'impossibilité d'obtenir une protection de la part de ce pays. Il y a donc, dans la formulation de cet article, une double réalité que les agents

[10] Pour plus d'informations sur le préambule de la Constitution de 1946, consulter : https://www.legifrance.gouv.fr/Droit-francais/Constitution/Preambule-de-la-Constitution-du-27-octobre-1946.
[11] Pour plus d'information sur la Déclaration universelle des droits de l'homme, consulter : http://www.textes.justice.gouv.fr/textes-fondamentaux-10086/droits-de-lhomme-et-libertes-fondamentales-10087/declaration-universelle-des-droits-de-lhomme-de-1948-11038.html
[12] Le texte de la Convention de 1951 relative au statut des réfugiés figure à l'adresse suivante : https://ofpra.gouv.fr/sites/default/files/atoms/files/convention_1951_protocole_1967.pdf

chargés de déterminer la légitimité des demandes d'asile devront combiner. En effet, la Convention associe un caractère personnel et subjectif de la crainte (qui est d'ailleurs traité au cas par cas) et la menace liée à un critère collectif (la « race », la religion, le groupe social, etc.) et aux conditions politiques et sociales dans le pays de provenance.

Mais la Convention de Genève n'est pas guidée par un principe strictement humanitaire, elle est avant tout régie par une idéologie politique : « *La condition proposée de rattachement des craintes à "tout motif autre que de convenance personnelle" ayant été écartée, elle ne prend pas en compte les besoins de protection fondés sur des motifs économiques. Ce sont donc les valeurs d'une démocratie libérale qu'elle entend défendre et promouvoir. Ainsi, si son préambule souligne le "caractère social et humanitaire du problème des réfugiés", elle n'est pas une convention humanitaire. La définition conventionnelle du réfugié, pour être universelle, est une catégorie construite qui n'a "ni réalité objective ni neutralité" (Akoka, 2017), mais elle rend compte de choix politiques. Sans doute est-ce d'ailleurs ce qui explique le qualificatif fréquent de "réfugié politique" donné à ces réfugiés conventionnels, a priori impropre, puisque les opinions politiques ne constituent qu'un des cinq motifs ouvrant droit à cette qualité.* » (Teitgen-Colly, 2019, pp.27-28). L'asile constitutionnel, déterminé par la Constitution des Droits de l'homme de 1946 et donnant protection à des personnes engagées pour la liberté et dissidentes, vient ici se compléter, avec l'asile conventionnel, d'une figure nouvelle, celle de « réfugiés innocents » (*ibid.*, p.28), « passifs » (Madeira, 2017, p.76). Au-delà des « héros », la Convention de Genève donne asile à des « victimes ». Cependant, l'image du réfugié politique, valorisée par rapport aux autres migrants et abusivement employée pour désigner l'ensemble des réfugiés quelles que soient les raisons pour lesquelles ils ont obtenu une protection, reste encore largement d'actualité.

Ainsi, la Convention de Genève, portée par une vision occidentale et fortement orientée politiquement, inscrit la logique de protection et de légitimation des migrations dans une opposition entre les « vrais » réfugiés, actifs ou innocents mais quoi qu'il en soit ayant vécu ou étant fortement susceptibles de vivre des persécutions, et les « faux », qui migrent pour des raisons économiques : « *La définition du réfugié comme persécuté telle qu'elle est retenue dans la Convention de Genève garantit ainsi aux dissidents soviétiques d'obtenir une protection internationale en écartant les exclus des démocraties libérales. Elle confirme la hiérarchie propre au bloc occidental qui place les droits civiques au-dessus des droits socio-économiques, les droits individuels au-dessus des droits collectifs et les violences politiques au-dessus des*

violences économiques. Les réfugiés "de la faim" ou "de la pauvreté" restent quant à eux ce que Pierre Lascoumes et Patrick Le Galès (2006) appellent des "causes orphelines". On peut faire l'hypothèse que si la conception des États socialistes l'avait emporté, un réfugié aurait été précisément celui qui fuit la misère ou la pauvreté, tandis que le dissident politique aurait incarné la figure du migrant indésirable. » (Akoka, 2018, pp.19-20). Par conséquent, toute la symbolique que l'on retrouve aujourd'hui dans les politiques publiques nationales et les législations (nationales, européennes ou internationales) visant à identifier les « vrais » demandeurs d'asile, « héros » ou « victimes », légitimes à la migration, parmi les « faux » demandeurs d'asile, migrants économiques illégitimes et « profiteurs », est héritée des fondements mêmes de la Convention de Genève.

Dans la droite ligne de la Convention de Genève, le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) est créé par l'Assemblée générale des Nations unies du 14 décembre 1950, et remplace l'OIR en 1952. La mission du HCR n'est pas politique mais humanitaire, et il doit s'appliquer à protéger juridiquement les réfugiés, et les aider dans la recherche de solutions à leurs problèmes. Ses missions se sont diversifiées par la suite, puisque le HCR donne aussi des assistances matérielles et sécuritaires, et s'assure de la protection d'un public plus élargi : au-delà des réfugiés, il vient en aide aux demandeurs d'asile, apatrides, déplacés internes. « *Son action, qui était plutôt "réactive" et tournée vers les pays d'asile, est devenue davantage "proactive" et tournée vers les pays d'origine, orientation soutenue par les pays d'asile qui, par leurs contributions volontaires, assurent son financement à titre principal.* » (Teitgen-Colly, 2019, p.25).

Avec la loi du 25 juillet 1952 relative au droit d'asile, l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) voit le jour, un établissement public autonome, placé sous la tutelle administrative du ministère des Affaires étrangères. Dans cette loi de 1952 est introduit un amendement donnant naissance à une Commission des recours des réfugiés (CRR), impulsée par la Commission des Affaires étrangères de l'Assemblée nationale (Angoustures, 2016). Ces deux instances sont chargées d'instruire les dossiers de demande d'asile en application des critères de la Convention de Genève.

Celle-ci marquera donc un tournant particulièrement significatif dans la demande d'asile et sa formalisation, sa législation et son caractère international. Dès lors, les « réfugiés » ne sont plus désignés, comme c'était le cas à plusieurs époques antérieures, en fonction de groupes de nationalités. En effet, auparavant le statut de réfugié pouvait être attribué à certaines nationalités

(comme les Russes en 1921, ou encore les Arméniens en 1924), mais servait aussi à exclure d'autres nationalités de la possibilité d'obtenir une protection (Akoka, 2018 ; Agier, Madeira, 2017). À la suite de quoi, un grand nombre de lois, d'instances et de dispositifs d'accueil verront le jour, pour encadrer l'asile, avec un principe toujours plus réaffirmé de contrôle des flux migratoires (Madeira, 2017) et de chasse aux « faux » demandeurs d'asile. Mais elle assoit aussi les droits des personnes réfugiées, et notamment par un principe de non-refoulement évoqué à l'article 33 :

> « Aucun des États contractants n'expulsera ou ne refoulera, de quelque manière que ce soit, un réfugié sur les frontières des territoires où sa vie ou sa liberté serait menacée en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques. »

Elle pose ainsi la condition de durabilité du statut de réfugié, et l'impossibilité de l'expulser sauf s'il y a des « *raisons sérieuses de [le] considérer comme un danger pour la sécurité du pays où il se trouve* », ou s'il a « *été l'objet d'une condamnation définitive pour un crime ou délit particulièrement grave* » constituant « *une menace pour la communauté dudit pays* ». S'imbriquent ici à la fois un principe d'hospitalité, de protection et de pérennité du statut de réfugié, contrairement à ce qui était en vigueur dans les années 20 en France (où des réfugiés, italiens ou espagnols par exemple, pouvaient être expulsés à tout moment – Akoka, 2018), mais aussi de sécurité nationale.

Le 31 janvier 1967, le Protocole de New York (aussi dit « de Bellagio ») vient compléter la Convention de Genève de 1951 pour répondre aux nouvelles réalités migratoires liées aux différents conflits dans le monde :

> « Considérant que la Convention relative au statut des réfugiés signée à Genève le 28 juillet 1951 (ci-après dénommée la Convention) ne s'applique qu'aux personnes qui sont devenues réfugiées par suite d'événements survenus avant le 1er janvier 1951,
> Considérant que de nouvelles catégories de réfugiés sont apparues depuis que la Convention a été adoptée et que, de ce fait, lesdits réfugiés peuvent ne pas être admis au bénéfice de la Convention,
> Considérant qu'il est souhaitable que le même statut s'applique à tous les réfugiés couverts par la définition donnée dans la Convention sans qu'il soit tenu compte de la date limite du 1er janvier 1951,
> Sont convenus de ce qui suit : […]
> Art. I.2. : Aux fins du présent Protocole, le terme "réfugié", sauf en ce qui concerne l'application du paragraphe 3 du présent article, s'entend de toute personne répondant à la définition donnée à l'article premier de la Convention comme si les mots "par suite d'événements survenus avant

> le 1er janvier 1951 et..." et les mots "... à la suite de tels événements" ne figuraient pas au paragraphe 2 de la section A de l'article premier. »[13]

Ce protocole permet ainsi d'élargir le statut de réfugié indépendamment du pays d'origine et de la date des événements subis par les requérants de l'asile.

Les années 1970, avec les chocs pétroliers et la crise économique, sont caractérisées par une fermeture des frontières et la fin des procédures facilitant auparavant la venue de travailleurs étrangers. Pourtant, parallèlement, l'État français accueille quelque 130 000 ressortissants d'Asie du Sud-est, des « *boat people* », « ex-indochinois » comme ils sont désignés à l'époque (Meslin, 2006). Le taux d'octroi du statut de réfugié pour cette population s'élève à 97% voire 99% (Akoka, 2018, p.21). En outre, ils bénéficient du Dispositif national d'accueil (DNA), créé en 1973, pour permettre aux demandeurs d'asile et réfugiés d'avoir accès à un hébergement en Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) ou en Centres provisoires d'hébergement (CPH). Ces centres sont placés sous le contrôle administratif, financier et social des Directions départementales de l'action sanitaire et sociale (DDASS). L'hospitalité exceptionnelle déployée à destination des ressortissants d'Asie du Sud-est s'explique par un positionnement politique de la France, qui souhaite réaffirmer son appartenance au bloc de l'Ouest (Meslin, 2066) et « *décrédibiliser les nouveaux régimes de la péninsule qui ont le double tort d'être communistes et anciens vainqueurs de la guerre de décolonisation contre la France.* » (Akoka, 2018, p.21). Mais ils représentent aussi une main d'œuvre docile pouvant venir renforcer les effectifs de certains secteurs, tel que l'automobile, qui n'est pas impacté par la crise, et en une période de cessation de l'immigration du travail (*ibid.*). Des dispositions sont ainsi prises pour leur faciliter l'accès à l'emploi. Bien que les « *boat people* » soient distingués, dans les discours publics et dans leur prise en charge, des « migrants économiques », les mesures mises en place pour les accueillir servent donc des objectifs à la fois politiques et économiques. C'est ainsi que, entre les années 1950 et 1980, « *Les procédures d'asile ou d'immigration ne fonctionnent pas encore comme des systèmes hermétiques et dichotomiques, censés chacun refléter la véritable nature des individus et de leur migration dans une optique essentialisante. Elles sont davantage mobilisées de manière complémentaire par les pouvoirs publics en fonction des coûts et bénéfices politiques et diplomatiques induits par la labélisation comme réfugié ou comme migrant pour chaque nationalité.* » (Akoka, 2018, p.22).

[13] Protocole relatif au statut des réfugiés, conclu à New York le 31 janvier 1967 : http://www.cnda.fr/content/download/35250/304109/version/1/file/D%202%20Protocole-de-new-york-1967.pdf

Les années 1980 voient se consolider la distinction entre les « vrais » et les « faux » réfugiés, les premiers étant principalement identifiés à travers la définition constitutionnelle du terme, dissidents et combattants pour la liberté, et dont le caractère des persécutions et des menaces à leur encontre est d'ordre individuel. On assiste alors à une rigidification des catégories, et à une généralisation des exigences de preuves de persécution individuelle. Le traitement des demandes reste toutefois différencié en fonction des nationalités, comme c'est le cas pour les « ex-Indochinois » et les « Zaïrois » : « *Alors que les premiers reçoivent automatiquement le statut de réfugié sur la seule base de leur nationalité, les seconds doivent prouver qu'ils craignent d'être individuellement persécutés. Alors que les fraudes commises par les ex-Indochinois sont étouffées, celles commises par les Zaïrois sont médiatisées. Alors que les ex-Indochinois sont qualifiés de "réfugiés" avant même d'en avoir reçu le statut, les Zaïrois sont qualifiés de "demandeurs d'asile", terme qui apparaît avec la médiatisation de leurs fraudes.* » (Akoka, 2018, pp.23-24).

Dans cette même logique, la loi du 29 octobre 1981 officialise les centres de rétention. Ces derniers ne relèvent pas de l'administration pénitentiaire mais prévoient néanmoins un enfermement, de maximum 6 jours, de migrants irréguliers en vue de leur éloignement du territoire. Ces centres sont initialement gérés par la gendarmerie et la police, mais ce sera au tour de la police de l'air et des frontières de prendre le relai avec la loi du 23 novembre 2003, aussi appelée « Loi Sarkozy », qui augmentera par ailleurs le nombre maximum de jours de rétention à 32. Cette durée est désormais étendue à 90 jours. Depuis le décret du 31 mai 2005, il est possible de compter des mineurs parmi les « retenus » de ces centres. Dans une logique politique de contrôle des flux migratoires, ces centres deviennent des outils de plus en plus sollicités, et permettant d'afficher l'action de l'État dans la lutte contre l'immigration clandestine dans l'opinion publique. Les centres de rétention ont une fonction de tri, et un objectif d'éloignement des étrangers en situation irrégulière, bien que cette mission soit loin d'être remplie efficacement (Fischer, 2008). Quoi qu'il en soit, « *il s'agit d'enfermer des individus en dehors de toute condamnation pénale et hors de toute procédure judiciaire, afin de les mettre à l'écart et de les maintenir sous surveillance* » (*ibid.*, p.18).

La circulaire du 17 mai 1985, relative aux demandeurs d'asile leur reconnait le droit de se maintenir sur le territoire français, par une admission provisoire de séjour, marquée par la délivrance de deux documents : en premier lieu, « une autorisation provisoire de séjour "en vue de démarches auprès de l'OFPRA" et de validité d'un mois », puis « un récépissé d'une validité

de trois mois renouvelable en valant autorisation provisoire de séjour et de travail »[14]. Aujourd'hui, les demandeurs d'asile ont toujours le droit, du moins sur le papier, d'exercer une activité professionnelle légale, à partir du sixième mois de leur procédure. Cependant, cette possibilité est rarement appliquée, puisque leur demande nécessite une autorisation de travail auprès de la préfecture, qu'il est parfois bien difficile d'acquérir. Sur mon terrain de thèse, cette quasi-impossibilité d'accéder au marché du travail durant la procédure d'asile est le plus souvent interprétée par les travailleurs sociaux comme une interdiction formelle de travailler. S'ils connaissent cette procédure, ils ne tentent que très rarement de l'appliquer, puisqu'ils en connaissent l'issue, presque toujours défavorable.

Le 14 juin 1985, l'accord de Schengen est conclu entre cinq pays : l'Allemagne, la Belgique, la France, le Luxembourg et les Pays-Bas. Il s'inscrit dans un objectif double : à la fois supprimer progressivement les contrôles aux frontières, et mettre en place une coopération accrue en matière de circulation des personnes, à l'aide de systèmes de visas et en mobilisant des compétences policières et judiciaires communes, pour réguler l'immigration et la demande d'asile. Ces dispositions sont contenues dans la « Convention d'application de l'accord de Schengen », établie le 19 juin 1990[15].

En 1988, l'Office des migrations internationales (OMI) remplace l'ONI. En effet, le recrutement de travailleurs étrangers, principale mission de l'ONI, n'est plus une priorité. L'OMI élargit ses compétences : l'immigration familiale, l'accueil des travailleurs saisonniers (provenant du Maghreb et de la Pologne), la réinsertion et l'examen médical des étrangers arrivant en France, mais aussi et surtout, à partir des années 1990, l'intégration des immigrés. Dans cette continuité, est instauré, à partir de 2003, le Contrat d'Accueil et d'intégration (CAI), permettant d'orienter les migrants vers une insertion professionnelle adaptée et une formation linguistique, et chapeauté par l'OMI.

À partir des années 1990, avec la fin de la Guerre froide et l'évolution du public des demandeurs d'asile provenant désormais majoritairement de pays décolonisés, la construction de l'immigration en problème public (Noiriel, 2008) et la crise de l'État-providence (Merrien, 2007), la reconnaissance du statut de réfugié apparaît comme une procédure délicate

[14] La circulaire du 17 mai 1985, relative aux demandeurs d'asile se trouve sur le site de legifrance : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000317790&categorieLien=id
[15] Pour plus d'information sur les accords de Schengen, consulter le site du sénat : https://www.senat.fr/europe/schengen.html

d'un point de vue diplomatique. Dès lors, l'encadrement législatif s'amplifie et de nouvelles lois se succèdent inlassablement. L'institution de la preuve se fortifie, et les requérants à l'asile doivent désormais, non seulement prouver que les persécutions encourues le sont à titre individuel, mais aussi que leurs actions politiques n'ont pas été portées par une lutte armée, mais se sont déroulées pacifiquement. Le taux d'octroi du statut de réfugié diminue considérablement, les exigences formulées à l'égard des candidats à l'asile dans leurs quêtes de preuve deviennent plus strictes, et les fraudes se multiplient, légitimant des contrôles plus importants encore. La catégorie de « demandeurs d'asile » apparaît dans un contexte de durcissement accru de la catégorie de réfugié (Akoka, 2018) qui s'inscrit dans une logique de liberté individuelle portée par le néolibéralisme (Bec, 2007). Ainsi, les « réfugiés » deviennent des « demandeurs d'asile », au même titre que les « chômeurs » sont désormais qualifiés de « demandeurs d'emploi » (Akoka, 2018). « *Le retour sur l'histoire permet ainsi de se distancier de la manière dont sont posés les débats aujourd'hui, et en particulier des controverses sur l'augmentation du taux de rejet, passé de 20 % au milieu des années 1980 à 80 % au début des années 1990. Cette évolution spectaculaire est en effet considérée par certains comme le signe d'un détournement de la procédure d'asile par les demandeurs qui seraient désormais en majorité des "faux". Pour d'autres elle est au contraire le signe d'un détournement du droit d'asile par les institutions qui ne seraient désormais plus indépendantes et rejetteraient les "vrais". Pour d'autres encore elle est le reflet de la désuétude de la Convention de Genève qui, adoptée au début des années 1950, ne serait plus adaptée aux réalités migratoires contemporaines.* » (Akoka, 2018, p.25).

Le 15 juin 1990 est signée la Convention Dublin relative à la détermination de l'État responsable de l'examen d'une demande d'asile présentée dans l'un des États membres des Communautés européennes. Celle-ci vise à empêcher les requérants à l'asile de déposer une demande dans plusieurs pays de l'Union européenne[16]. Elle est entrée en vigueur le 1er septembre 1990 pour l'Allemagne, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la France, la Grèce, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas, le Portugal et le Royaume-Uni. Ces derniers seront notamment rejoints par l'Autriche et la Suède le 1er octobre 1997, puis par la Finlande le 1er janvier 1998.

Les « résolutions de Londres » des 30 novembre et 1er décembre 1992, visant à harmoniser les pratiques et l'accueil des pays signataires, ont été adoptées par les ministres responsables de l'immigration. Ces derniers ont statué sur « les pays dans lesquels il n'existe généralement pas

[16] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A41997A0819%2801%29

de risque sérieux de persécution »[17], instaurant ainsi la catégorie « pays d'origine sûr »[18]. De même, ils ont introduit la notion de « demande manifestement infondée »[19]. Ces résolutions « *appréhendent également la question de l'asile en lien avec celles de l'immigration et des contrôles aux frontières dans une logique sécuritaire* » (Teitgen-Colly, 2019, p.31). Les résolutions adoptées à Londres constitueront des outils de sécurité nationale et de lutte contre l'immigration clandestine et le « détournement » qui pourrait être fait de la demande d'asile, par l'utilisation qu'en font certains « faux » réfugiés. Ils montrent aussi, selon Catherine Teitgen-Colly (2019), à quel point l'asile est considéré comme un « fardeau ».

Le traité de Maastricht, signé le 7 février 1992, est le texte fondateur de l'Union européenne. Il institue, outre une communauté européenne et une coopération en matière de justice et d'affaires intérieures, une coopération en matière de politique étrangère et de sécurité commune. Le traité présente l'asile comme « une question d'intérêt commun », dans une logique de « communautarisation » des mesures d'accès au territoire, et dans le traitement des demandes d'asile. S'il supprime complètement les contrôles aux frontières intérieures, le traité renforce en revanche une coopération judiciaire, policière et douanière entre les États par rapport aux frontières extérieures.

Le traité d'Amsterdam, destiné à réviser le traité de Maastricht, est signé le 2 octobre 1997, et mis en application le 1er mai 1999. Il réaffirme les principes de liberté et de respect des droits de l'homme, mais aussi de lutte contre le terrorisme et le crime organisé. Le traité institue une communautarisation progressive des compétences des États, transférés partiellement à l'Union européenne. Dans ce contexte, en 1999 se réunit le premier Conseil européen, pour définir les modalités d'application du traité d'Amsterdam concernant la politique d'asile. Cet événement marquera un changement de perspective dans l'appréciation de l'asile, puisque le Conseil européen « *souligne l'importance que l'UE et ses États membres attachent au respect absolu du droit de demander l'asile, l'exigence d'une "application intégrale et globale de la*

[17] https://ec.europa.eu/dorie/fileDownload.do;jsessionid=ZLP8Rz7RwLTcQvQzk4GnqnnW7KTZGLz3780pDZTymsh2v8FCCv4T!1503812395?docId=205609&cardId=205609

[18] « Un pays est considéré comme sûr "s'il veille au respect des principes de la liberté, de la démocratie, de l'état de droit, ainsi que des droits de l'homme et des libertés fondamentales" », Site de l'OFPRA : https://www.ofpra.gouv.fr/fr/pays-d-origine-surs

[19] « Une demande manifestement infondée est une demande qui, au regard des déclarations faites par l'étranger et des documents le cas échéant produits, est manifestement dénuée de pertinence au regard des conditions d'octroi de l'asile ou manifestement dépourvue de toute crédibilité en ce qui concerne le risque de persécutions ou d'atteintes graves », Site info droits étrangers : http://www.info-droits-etrangers.org/sejourner-en-france/lasile/la-procedure/

convention de Genève" ainsi que du principe de non-refoulement, et substitue à l'évocation du "fardeau" de la demande d'asile un appel à la "solidarité" » (Teitgen-Colly, 2019, p.32). Dans cette logique, la Charte des droits fondamentaux est signée à Nice le 7 décembre 2000, et consacre le droit d'asile comme un « droit fondamental ».

La loi du 11 mai 1998 relative à l'entrée et au séjour des étrangers en France et au droit d'asile, aussi appelée « Loi Chevènement », est la première loi relative au droit d'asile en France, faisant écho à l'impératif de mettre en œuvre ce droit au national. Cette loi élargit le droit d'asile, et réaffirme l'asile constitutionnel, les réfugiés constitutionnels (sous l'appellation « asile territorial ») bénéficiant dès lors de la même protection que celle accordée aux réfugiés conventionnels, au nom de la Convention de Genève.

À partir des années 2000, l'OMI ajoute l'asile à ses missions principales. Il intervient notamment dans les centres de rétention administrative (CRA) depuis 2001. Par ailleurs, il devient responsable, en 2003, du suivi médical des demandeurs d'asile. En 2004, l'OMI prend en charge l'accueil des demandeurs d'asile en France, et gère leur orientation vers les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), dans le cadre du dispositif national d'accueil. Cette mission, jusqu'alors dévolue à des associations, est assurée pour la première fois par un opérateur public.

La loi du 10 décembre 2003 relative au droit d'asile, modifie celle du 25 juillet 1952. Selon Jean-Pierre Alaux (2015), cette loi est portée par trois postulats : 1/ le dispositif d'accueil des demandeurs d'asile est engorgé ; 2/ les délais d'instruction des demandes d'asile sont trop longs, ce qui favoriserait l'apparition de comportements déviants et de délinquance, et provoquerait également un engorgement des dispositifs d'urgence ; 3/ le caractère supposément infondé de la plupart des demandes d'asile, soupçonnées d'être formulées par des personnes dont les motivations seraient en fait d'ordre strictement économique et qui détourneraient les fondements même de la demande d'asile. Cette loi vise donc à réduire les délais d'instruction des dossiers, afin de réduire le temps d'attente des personnes en demande d'asile, mais pas seulement, puisque : « *la rapidité des procédures représente aussi la dissuasion la plus efficace à l'égard de la demande "opportuniste"* »[20]. Elle octroie la fonction de « guichet unique » à l'OFPRA, et introduit la possibilité, pour les présidents de formation de jugement du CRR d'instruire certaines demandes de recours par ordonnance, rejetant ainsi les dossiers sans avoir

[20] Immigration clandestine : une réalité inacceptable, une réponse ferme, juste et humaine (rapport), site du sénat : https://www.senat.fr/rap/r05-300-1/r05-300-147.html

rencontré le requérant, s'ils décident qu'ils ne présentent aucun élément pouvant permettre de rejeter la décision de l'OFPRA. Elle introduit également le principe de la « protection subsidiaire », qui remplace l'« asile territorial », et qui accorde une protection à toute personne :

> « Dont la situation ne répond pas à la définition du statut de réfugié mais pour laquelle il existe des motifs sérieux et avérés de croire qu'elle courrait dans son pays un risque réel de subir l'une des atteintes graves suivantes :
> - la peine de mort ou une exécution ;
> - la torture ou des peines ou traitements inhumains ou dégradants ;
> - pour des civils, une menace grave et individuelle contre sa vie ou sa personne en raison d'une violence aveugle résultant d'une situation de conflit armé interne ou international (article L.712-1 du CESEDA).
> Les bénéficiaires de la protection subsidiaire sont placés sous la protection juridique et administrative de l'Ofpra, ils ont vocation à se voir délivrer une carte de séjour temporaire d'une durée de un an renouvelable et portant la mention "vie privée et familiale" en application de l'article L.313-13 du CESEDA. »[21]

La « protection subsidiaire » permet d'instruire les dossiers dans un délai plus rapide que l'asile territorial, puisque l'instauration de cette nouvelle forme de protection vise à éviter d'« offrir au demandeur de mauvaise foi un moyen efficace de séjour régulier et prolongé sur le territoire national »[22]. Dans la même logique, la loi donne autorité à l'OFPRA pour établir une liste de « pays d'origine sûrs » : les ressortissants de ces États passent en « procédure prioritaire », c'est-à-dire que l'instruction de leur demande doit se faire dans un délai bien plus court encore que pour ceux placés en « procédure normale ».

La convention de Dublin sera réformée en juin 2003, par le règlement Dublin II. Il est désormais soutenu et consolidé par le système Eurodac, une base de données répertoriant les empreintes digitales de tous les demandeurs d'asile entrant sur le territoire de l'Union européenne.

Le Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA) est une mesure juridique visant à rassembler l'ensemble des lois et dispositions du droit français concernant les droits des étrangers, et notamment le droit d'asile. Il est institué en 2004, et entre en vigueur en 2005.

Le 26 octobre 2004, le Conseil de l'Union européenne crée « Frontex », une agence européenne pour la gestion et la coopération des États membres de l'Union européenne. Elle est destinée à

[21] La protection subsidiaire, site de l'OFPRA : https://www.ofpra.gouv.fr/fr/asile/les-differents-types-de-protection/la-protection-subsidiaire

[22] Immigration clandestine : une réalité inacceptable, une réponse ferme, juste et humaine (rapport), site du sénat : https://www.senat.fr/rap/r05-300-1/r05-300-147.html

protéger les frontières extérieures de l'Union européenne. Frontex sera particulièrement critiquée par plusieurs associations, parce qu'elle est accusée de ne pas être compatible avec le respect des droits fondamentaux.

Le 29 avril 2004, paraît une directive européenne « concernant les normes minimales relatives aux conditions que doivent remplir les ressortissants des pays tiers ou les apatrides pour pouvoir prétendre au statut de réfugié ou les personnes qui, pour d'autres raisons, ont besoin d'une protection internationale, et relatives au contenu de ces statuts »[23]. Cette directive, visant à uniformiser les normes d'octroi ou de refus du statut de réfugié au niveau européen, généralise également la « protection subsidiaire ». Elle remet par ailleurs en cause l'asile constitutionnel. En effet ce dernier, évoqué dans la Constitution de 1946, donne protection à des personnes ayant eu des « actions en faveur de la liberté », donc volontairement subversives à l'égard les États desquels elles dépendent. Or, cette directive de 2004 invite les États à effectuer des recherches afin de savoir si « "le risque de persécution est fondé sur des circonstances que le demandeur a créées de son propre fait" » (Madeira, 2017, pp.86-87), laissant entendre que le requérant aurait pu éviter les persécutions dont il a été victime.

En 2005, l'Office des migrations internationales (OMI) et le Service social d'aide aux émigrants (SSAÉ) convergent pour devenir l'Agence nationale de l'accueil des étrangers et des migrations (ANAEM), désormais dévolue à l'accueil des étrangers. Cette nouvelle agence est accusée par certaines associations et par des travailleurs sociaux de n'être qu'une forme de contrôle des étrangers, en mettant leurs droits au second plan.

La loi du 24 juillet 2006, relative à l'immigration et à l'intégration s'inscrit dans une dynamique, déjà bien initiée, de lutte contre l'immigration irrégulière. Elle généralise le contrat d'accueil et d'intégration (CAI) et le rend obligatoire, et durcit les conditions d'intégration nécessaires à la délivrance d'une carte de résident. Elle supprime par ailleurs le principe de régularisation automatique octroyé aux personnes en situation irrégulière depuis 10 ans en France. Puisque la lutte contre l'immigration irrégulière est au cœur de cette loi, un nouveau dispositif est mis en place pour faciliter l'éloignement de ces étrangers : l'Obligation de quitter le territoire français (OQTF). Celle-ci est notifiée aux étrangers qui : 1/ Constituent une menace pour l'ordre public ; 2/ Ont reçu un refus de leur demande ou de leur renouvellement de titre de séjour (cela inclut donc les déboutés de l'asile) ; 3/ Lorsqu'ils sont soupçonnés de refuser de

[23]Directive 2004/83/CE du conseil du 29 avril 2004 : https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004L0083:fr:HTML

quitter le territoire français, qu'il est avéré qu'il y a un « risque de fuite »[24]. La loi donne aussi un statut juridique propre aux Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), désormais distingués des Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS).

La Charte des droits fondamentaux (CDF), instituée le 7 décembre 2000, est adoptée par les présidents de la Commission européenne, du parlement européen et du conseil de l'Union européenne le 12 décembre 2007. Elle acquiert par la suite un caractère juridique contraignant avec le traité de Lisbonne (Teitgen-Colly, 2019), entré en vigueur le 1er décembre 2009, qui régit désormais le fonctionnement de l'Union européenne. Ce traité fait du Conseil européen une institution à part entière, et reconnait la personnalité juridique de l'Union européenne.

Au niveau français, la loi du 20 novembre 2007, relative à la maîtrise de l'immigration, à l'intégration et à l'asile, met plusieurs mesures en place concernant la demande d'asile : 1/ La création d'un fichier dans lequel figurent les empreintes digitales et les photographie des personnes ayant sollicité l'aide au retour, pour éviter que celles-ci ne puisse revenir en France ; 2/ Le délai pour demander un recours à la suite d'un refus de l'OFPRA est désormais fixé à un mois ; 3/ L'OFPRA est placée sous la tutelle du ministère de l'Immigration, de l'Intégration, de l'Identité nationale et du Codéveloppement[25] ; 4/ La Commission de recours des réfugiés (CRR) devient la Cour nationale du droit d'asile (CNDA), et est détachée de l'OFPRA pour obtenir une autonomie institutionnelle[26]. La CNDA est rattachée au Conseil d'État depuis le 1er janvier 2009[27].

Le 25 mars 2009, un décret instauré par le ministère de l'immigration, de l'intégration, de l'identité nationale et du développement solidaire est adopté portant acte de la création de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII), qui remplace l'ANAEM[28]. Dès lors, l'OFII a notamment la charge de faire appliquer le principe du Contrat d'accueil et

---

[24] Dispositions relatives aux étrangers - en situation irrégulière. Chapitre 1er - mesures d'éloignement applicables aux étrangers en situation irrégulière, site du sénat : https://www.senat.fr/rap/l14-716/l14-71611.html

[25] Comprendre le texte de loi : https://www.vie-publique.fr/loi/20502-immigration-adn-regroupement-familial-integration

[26] La Cour nationale du droit d'asile (CNDA) : une juridiction neuve, confrontée à des problèmes récurrents. Site du sénat : http://www.senat.fr/rap/r10-009/r10-009_mono.html#toc9

[27] Histoire de la CNDA : http://www.cnda.fr/La-CNDA/Histoire-de-la-Cour-nationale-du-droit-d-asile

[28] Décret n°2009-331 du 25 mars 2009 substituant la dénomination « Office français de l'immigration et de l'intégration » à la dénomination « Agence nationale de l'accueil des étrangers et des migrations » : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?numJO=0&dateJO=20090327&numTexte=32&pageDebut=05480&pageFin=05480

d'intégration (CAI), de la demande d'asile, du Dispositif national d'accueil (DNA), et de l'aide au retour.

Les années 2000 sont aussi marquées par un nouveau tournant dans le principe d'externalisation de la demande d'asile, qui se renforcera en 2014. Avec l'idée selon laquelle le système d'asile est en « crise » parce que détourné de son principe par des « faux » demandeurs d'asile qui seraient en fait des migrants économiques, le Royaume-Uni propose, en mars 2003, la mise en place de centres de transit et de traitement, dans des régions se situant sur la route des migrants venant vers l'Europe, où seraient instruites les demandes d'asile des prétendants au statut de réfugié dans l'un des pays membres de l'Union européenne. Ce projet sera finalement écarté, ne faisant pas l'unanimité. Mais la Commission européenne propose alors, à la même époque, de mettre en place une politique partenariale avec les pays de premier accueil et de transit, pour assurer une « protection dans les régions d'origine ». Cette prérogative sera renforcée en 2004, associant le HCR à des programmes d'externalisation de l'asile (Rodier, 2015).

Le 26 juin 2013, le règlement Dublin est à nouveau révisé par le Conseil européen : « Dublin III » remplace désormais « Dublin II ». Il entre en vigueur le 19 juillet 2013, et est appliqué à partir du 1er janvier 2014. Comme le règlement Dublin II, il détermine l'État responsable de la demande d'un requérant, en fonction du premier pays de l'espace Schengen dans lequel ont été enregistrées ses empreintes digitales dans le système Eurodac. Les demandeurs d'asile peuvent ainsi être renvoyés dans ce premier pays de transit, mais le pays dans lequel le requérant « Dublin » formule sa demande a aussi la possibilité d'instruire le dossier (voire chapitre 6). Cette directive s'inscrit dans l'objectif de faire de l'asile une politique commune au niveau européen (Lendrevie, 2020). « *Les trois principales directives, adoptées par codécision du Conseil et du Parlement, substituent aux normes minimales retenues dans la phase d'harmonisation des normes communes relatives, d'une part, à l'accueil des demandeurs d'asile et de leurs familles (directive dite « accueil » n° 2013/33/UE, 26 juin 2013, « DA » dans la suite du texte), d'autre part, à l'octroi de la protection internationale, laquelle comprend – à côté de la protection conventionnelle de Genève – une protection dite « subsidiaire » spécifiquement européenne (directive dite « qualification » n° 2011/95/UE, 13 déc. 2011, « DQ » dans la suite du texte), enfin à la procédure d'octroi et de retrait de cette protection (directive dite « procédures » n° 2013/33/UE, 26 juin 2013, « DP » dans la suite du texte)* » (Teitgen-Colly, 2019, p.33). Ces directives introduisent notamment des considérations d'ordre sécuritaire, et visent à renforcer le contrôle de la demande d'asile sur le territoire européen. Le Fonds européen pour les réfugiés (FER), qui avait été créé en 2000 par le Conseil européen et

qui avait pour mission de regrouper les actions liées à l'intégration des réfugiés, à l'accueil des demandeurs d'asile et à l'aide au retour volontaire, est désormais remplacé par le Fonds asile, migration et intégration (FAMI), qui en élargit les missions en dehors des besoins liés à l'asile, pour y introduire notamment des mesures de relocalisation (*ibid.*). Quant au système Eurodac, il évolue également, puisque le traitement des données est maintenant accessible aux autorités répressives, dans un objectif de détection et de prévention d'actes terroristes par exemple. Il renforce donc une dynamique sécuritaire déjà bien installée.

En 2014, l'externalisation de l'asile se renforce, avec la mise en place du processus de Khartoum, « dialogue euro-africain », destiné à « "*mettre en place une coopération entre les pays d'origine, de transit et de destination afin de lutter contre l'immigration irrégulière et contre les filières criminelles, notamment par le biais d'initiatives en matière d'assistance technique, de formations et d'échange d'informations et de bonnes pratiques"* » (Rodier, 2015, p.11). Mais dans la liste des pays partenaires figurent des régimes dictatoriaux. Ce qui amène Claire Rodier à dire que « *on ne peut s'empêcher de penser que, plutôt que de protéger les persécutés, l'Europe cherche avant tout à s'en protéger* » (*ibid.*). Selon l'auteur, il s'agit là d'un moyen de s'arranger pour que les potentiels candidats au statut de réfugié n'arrivent pas jusqu'en Europe, et que les États membres ne soient pas dans l'obligation d'instruire leurs demandes, démarche imposée par la Convention de Genève et par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne qui impose un principe de non-refoulement.

La loi du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile[29] repose sur les mêmes arguments que ceux évoqués en 2003 (Alaux, 1015). Le constat qui y est fait s'appuie par ailleurs sur trois éléments : 1/ des délais d'instruction trop longs ; 2/le manque de place en Centre d'accueil et donc des inégalités dans l'accompagnement social, juridique et administratif ; 3/ un taux élevé de personnes déboutées, s'élevant quelquefois jusqu'à 90% des décisions formulées pour certaines nationalités. Cette loi est ainsi instituée sur l'idée que la plupart des demandes d'asile formulées sont infondées, et que le système est abusivement exploité. Elle impose un délai de trois jours ouvrés pour l'enregistrement d'une demande d'asile à partir de la manifestation d'intention de s'inscrire dans cette procédure. Les demandeurs d'asile se voient alors orientés vers des Plateformes de pré-accueil, puis au guichet unique sous 48 heures. De même la procédure dite « prioritaire » est désormais renommée « procédure accélérée » qui, comme son nom l'indique, accélère la procédure, puisque la décision doit être donnée au requérant dans un

[29] Loi n° 2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030949483&categorieLien=id

délai de cinq semaines, alors qu'il est de cinq mois pour les procédures normales. Pour les personnes en procédure accélérée, les recours sont désormais examinés par un juge unique, alors qu'ils sont examinés en formation collégiale (trois juges) en procédure normale. La loi prévoit néanmoins que le requérant puisse être accompagné d'un avocat ou d'un représentant d'une association de défense des droits (de l'Homme, des immigrés, des femmes, ou liée à l'orientation sexuelle). Une nouvelle disposition, incluse dans la loi, instaure la domiciliation comme critère essentiel de la procédure, puisque celle-ci peut être interrompue voire définitivement clôturée si le demandeur d'asile n'a pas informé l'OFPRA de son lieu de résidence ou de son adresse, afin qu'il puisse être joignable dans le cadre de la procédure d'asile. Cela est lié au fait que la loi instaure deux nouveaux schémas pour l'accueil et l'hébergement des demandeurs d'asile : le premier au niveau national, qui détermine la répartition des demandeurs d'asile sur le territoire français en fonction des places d'hébergement ; le second au niveau des régions, qui statuent sur les répartitions des lieux d'hébergement pour la région, par le biais du préfet de région. Dès lors, les décisions quant aux admissions, aux sorties, et au transfert des personnes hébergées en CADA ne sont plus prises par le gestionnaire du centre mais par l'OFII. L'Allocation temporaire d'attente (ATA), versée anciennement par pôle-emploi, devient l'Allocation pour demandeur d'asile (ADA), gérée par l'OFII. Concernant le droit au travail des demandeurs d'asile, celui-ci pourra leur être accordé si l'OFPRA, au bout de 9 mois, n'a pas statué sur la demande du requérant (il fallait attendre un an avant la réforme). Cependant, sur mon terrain, je n'ai vu aucun demandeur d'asile ayant eu la possibilité de travailler légalement durant l'instruction de leurs dossiers, et ce même après que le délai des 9 mois se soit écoulé. Selon les travailleurs sociaux enquêtés, il s'agissait là d'une décision du préfet, ayant tendance à refuser ce type de demande. Mais dans une logique de lutte contre la présence, sur le territoire français, de personnes en situation irrégulière, la loi systématise désormais la délivrance d'OQTF pour les personnes déboutées de l'asile[30]. Ainsi, la loi de 2015 instaure des droits pour les demandeurs d'asile, notamment la possibilité d'être représentés par une tierce personne lors de leurs audiences à la CNDA. Mais elle répond néanmoins toujours à un objectif de contrôle des flux migratoires et de lutte contre les « faux » demandeurs d'asile, et renforce une logique de tri (Madeira, 2017). « *Là est le cœur de la réforme : d'une part, éliminer après un examen superficiel le maximum des requêtes, voire les radier et, d'autre part, limiter leurs chances en appel* » (Alaux, 2015, p.7).

[30] La loi relative à la réforme de l'asile : ce qui va changer pour les personnes et pour les associations, site du gisti : https://www.gisti.org/IMG/pdf/fnars_reforme_asile_2015.pdf

Juillet 2015, c'est aussi une période durant laquelle l'Union européenne développe un programme de réinstallation de Syriens, en accord avec la Jordanie, la Libye et la Turquie (l'accord UE-Turquie est signé le 18 mars 2016), renforçant ainsi un principe d'externalisation de l'asile, ce qui en remet en cause le fondement même : « *il ne s'agit plus de différencier entre bons étrangers à accueillir (les réfugiés) et mauvais à refuser (les migrants économiques), mais de renvoyer demandeurs d'asile et réfugiés en puissance en amont de ce tri. Même les Syriens, figures contemporaines du réfugié légitime, qui obtenaient une protection juridique dans les grands États de l'UE dès lors qu'ils réussissaient à rejoindre son territoire, sont visés par l'arrangement. L'accord* UE-*Turquie (qu'il soit ultérieurement révoqué ou non) a ainsi ouvert une nouvelle brèche : il ne suffit plus ni d'atteindre l'Europe pour avoir le droit d'y demander l'asile, ni d'être identifié comme réfugié pour avoir le droit d'y rester. Ladite "crise des réfugiés", qu'aucune donnée sérieuse ne vient attester, apparaît ainsi bien davantage comme une crise des politiques de l'asile.* » (Akoka, 2018, pp.27-28). Il est par ailleurs surprenant que la Commission européenne ait, dans ce cadre, considéré la Turquie comme un pays tiers sûr, quand on sait qu'elle n'a pas toujours respecté le principe de non-refoulement puisqu'elle a reconduit des demandeurs d'asile à la frontière. Plus grave encore, elle s'est rendue coupable de violations de droits fondamentaux (Teitgen-Colly, 2019, pp.98).

En 2018, deux lois sont votées à quelques mois d'intervalle : tout d'abord, la loi du 23 mars 2018 « permettant une bonne application du régime d'asile européen »[31], renforce les dispositions en matière de placement en centre de rétention des requérants relevant du règlement Dublin III, afin de « prévenir un risque non négligeable de fuite ». Puis la loi du 10 septembre 2018 « pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie », dite « loi Collomb »[32], est entrée en vigueur en janvier 2019. Selon Isabelle Lendrevie (2020), celle-ci a encore détérioré les conditions d'accueil des demandeurs d'asile, particulièrement en ce qui concerne les personnes sous le coup du règlement Dublin III. Elle permet notamment de faciliter les reconduites à la frontière de personnes déboutées de l'asile, et supprime les possibilités de suspendre une mesure d'éloignement de ressortissants provenant de « pays d'origine sûrs ». En outre, elle double la durée maximale de rétention administrative, passant désormais à 90 jours (*ibid.*). La loi prolonge par ailleurs les efforts antérieurs de réduction des délais d'instruction des demandes d'asile, à six mois maximum. Elle durcit aussi

[31] Loi n°2018-187 du 20 mars 2018 permettant une bonne application du régime d'asile européen : https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/3/20/INTX1734902L/jo/texte

[32] Loi n°2018-778 du 10 septembre 2018 pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037381808&categorieLien=id

les sanctions liées au passage illégal des frontières extérieures, passible désormais d'un an de prison et de 3 750 euros d'amende. Parallèlement, la loi allonge à quatre ans les titres de séjour pour les personnes bénéficiaires de la protection subsidiaire et les apatrides, qui ne donnaient auparavant droit qu'à un titre de séjour d'un an[33]. « *Cette inflation législative vise à supprimer principalement l'accès des demandeurs d'asile aux conditions matérielles d'accueil et à la procédure d'asile. Le chercheur français Serge Slama souligne, dans un article écrit en 2018, "que ce "mauvais accueil" structurel a une fonction "dissuasive" et vise, en réalité à "décourager les demandeurs d'asile"*" » (Lendrevie, 2020, p.20).

Au regard de cette contextualisation historique de la demande d'asile et de son évolution, il est possible de faire plusieurs constats : premièrement, la demande d'asile s'est vu régir, à partir de la Convention de Genève principalement, par un nombre toujours plus exponentiel de lois, de directives, de règlements d'abrogation, qui marquent une volonté toujours plus affirmée de la contrôler et de la légiférer. Ainsi, et depuis les années 1990, « *les lois se multiplient à un rythme de plus en plus accéléré nuisant évidemment à la qualité qui est attendue de la loi. Ainsi en France, alors que la loi de 1952 a encadré le droit d'asile pendant quarante ans, quatre lois en 1993, 1998, 2003, 2015 ont profondément transformé ce cadre, suivies de deux autres, adoptées à six mois d'intervalle en 2018 […], tandis que le droit des étrangers, non sans impact sur l'asile, a fait pour sa part l'objet de 28 lois entre 1980 et 2018. Contrastant avec la stabilité de la convention de Genève, la loi évolue au cœur d'un intense débat politique, au fil des alternances et des surenchères, et devient versatile, brouillonne et inintelligible* » (Teitgen-Colly, 2019, p.46). Cette réalité s'est accompagnée d'une appropriation par l'État de fonctions précédemment assurées par des associations (la gestion du DNA, la création de l'ANAEM pour remplacer le SSAÉ, notamment). Deuxièmement, la demande d'asile s'inscrit dans une double réalité : celle d'accueillir et d'offrir l'hospitalité à des « héros » et/ou des « victimes », ayant subi ou fortement susceptibles de subir des persécutions dans leur pays de nationalité. Le droit d'asile est sans cesse réaffirmé comme un principe traditionnel et fondamental en France. Mais il s'inscrit aussi dans une politique sécuritaire, de gestion des flux migratoires, de lutte contre l'immigration illégale, d'éloignement des personnes déboutées, et de distinction entre les « vrais » et les « faux » réfugiés, ces derniers étant soupçonnés de venir en France pour des raisons économiques. L'apparition de la catégorie « demandeur d'asile » marque bien cette volonté de déceler les « fraudes » et les « détournements » de la politique d'asile.

[33] Comprendre le texte de loi : https://www.vie-publique.fr/loi/20792-loi-pour-une-immigration-maitrisee-un-droit-dasile-effectif-et-une-int

1.2) La demande d'asile aujourd'hui : procédure, contexte et chiffres

Les politiques en matière d'immigration s'inscrivent dans cette perspective de contrôle, visant notamment à détecter d'éventuels « fraudeurs », dans une logique de tri qui n'épargne pas la demande d'asile. Pour poser un cadrage de la procédure d'asile en France aujourd'hui, je vais dans un premier temps en expliquer les démarches, puis j'en proposerai une approche quantifiée, afin d'en peindre une vision plus globale.

1.2.1) La procédure de demande d'asile

Pour demander l'asile en France, le requérant doit avant tout se rendre en Structure de premier accueil pour demandeurs d'asile (SPADA), afin de pouvoir obtenir un rendez-vous auprès du Guichet unique pour demandeurs d'asile (GUDA). L'enregistrement de la demande d'asile se fait en deux étapes : en premier lieu, le futur requérant doit se rendre en préfecture, où un agent valide les informations transmises par la SPADA, prend ses empreintes digitales et détermine s'il relève d'une des trois situations prévues : 1/ « procédure normale » ; 2/ « procédure accélérée », si le demandeur provient d'un pays d'origine sûr, s'il refuse de donner ses empreintes digitales, s'il représente une menace grave pour l'ordre public ou la sécurité de l'État, s'il s'agit d'un réexamen suite à une première demande d'asile qui a été définitivement rejetée, s'il a présenté plusieurs demandes sous des identités différentes, s'il présente de faux documents d'identité, ou encore s'il a attendu plus de 120 jours avant de formuler une demande d'asile ; 3/ « Dublin III », si les empreintes de la personne révèlent que sa demande d'asile relève d'un autre pays. Le requérant obtient alors une attestation de demandeur d'asile, valable 1 mois, puis renouvelable selon une durée qui dépend de la catégorie dont il relève : 9 mois en procédure normale, puis 6 mois pour les renouvellements suivants ; 6 mois en procédure accélérée, puis 3 mois à chaque renouvellement ; 4 mois en procédure Dublin. Lorsque C. Teitgen-Colly évoque cette attestation de demandeur d'asile, elle explique que « *sa brève durée […] permet de maintenir les demandeurs sous contrôle* » (Teitgen-Colly, 2019, p.106).

Si elle n'est pas en procédure Dublin III, la personne se verra également remettre un formulaire de demande d'asile, qu'elle devra remplir et envoyer à l'OFPRA sous 21 jours, accompagné d'un récit de vie, de deux photographies d'identité, d'une copie de l'attestation de demande d'asile, les documents d'identité s'il y en a (ces derniers ne sont pas obligatoires). Puis la personne doit se rendre à l'OFII, qui cherche une solution d'hébergement dans un centre d'accueil, et lui ouvre les droits à l'Allocation pour demandeurs d'asile (ADA). Après instruction du dossier par l'OFPRA, l'office notifie au requérant une lettre pour l'en informer.

À la suite de quoi, l'OFPRA convoque le requérant pour une audition assurée par un Officier de protection instructeur (OPI). En procédure normale, l'OFPRA doit statuer sur la demande d'un requérant en 6 à 21 mois (6 mois pour convoquer un demandeur d'asile en procédure normale, mais cette durée peut être prolongée jusqu'à 15 mois supplémentaires, si le dossier présente une problématique juridique complexe, nécessitant des recherches poussées, ou « en cas de situation incertaine dans le pays d'origine dans l'attente d'une stabilisation de la situation », ou encore « en raison d'un grand nombre de demandes d'asile introduites simultanément »[34]). En ce qui concerne les demandeurs d'asile en procédure accélérée, l'OFPRA a normalement 15 jours pour les convoquer.

Trois types de réponses peuvent être apportées par l'OFPRA : l'octroi d'un statut de réfugié ; l'octroi d'une protection subsidiaire ; le refus de la demande d'asile. Dans ce troisième cas de figure, l'OFPRA renvoie les documents fournis par la personne dans le cadre de sa demande d'asile, ainsi que le compte rendu écrit de l'entretien. Le requérant dispose alors d'un mois pour formuler un recours devant la CNDA. Les bénéficiaires de la protection subsidiaire peuvent aussi saisir la CNDA pour tenter d'obtenir un statut de réfugié. Si cette démarche n'aboutit pas, ils ne perdent pas pour autant le bénéficie de leur protection. La Cour nationale du droit d'asile (CNDA) est une juridiction administrative française. Elle statue sur les recours formulés contre les décisions de l'OFPRA, et examine les éléments nouveaux pouvant être fournis par le requérant. La CNDA peut alors convoquer le demandeur d'asile ayant formulé un recours lors d'une audience publique ou en huis clos, mais elle peut aussi notifier un rejet par ordonnance, par une simple consultation du dossier, une pratique de plus en plus appliquée et qui peut être considérée comme une remise en cause du droit humanitaire des demandeurs d'asile : « *La Cour statue en principe en formation collégiale, mais en pratique de plus en plus souvent par voie d'ordonnances (en cas de désistements, d'incompétence, de non-lieux à statuer ou de recours manifestement irrecevables, mais aussi et surtout – 26 % des décisions en 2017 – en l'absence d'éléments sérieux), ces ordonnances à juge unique qui représentent 54 % des décisions prises en 2017 rompent avec le compromis politique de 1952, puisque le HCR est alors exclu de la décision.* » (Teitgen-Colly, 2019, pp.50-51).

Les audiences se font en présence d'une formation de jugement qui, en procédure normale, est collégiale, et est constituée de trois membres : un président de formation de jugement, un assesseur nommé par le HCR et un assesseur nommé par le vice-président du Conseil d'État.

[34] La demande d'asile en France, site de l'OFPRA : https://www.ofpra.gouv.fr/fr/asile/la-procedure-de-demande-d-asile/demander-l-asile-en-france?

Un rapporteur est également présent, son rôle étant d'analyser le contexte juridique et géopolitique du pays de nationalité du requérant, afin d'aider au débat. Le jour de l'audience, il lit son rapport, mais il ne prend pas part à la décision. Le rapporteur joue cependant un rôle dans la détermination de l'« intime conviction » des juges par l'interprétation et l'appropriation qu'il se fait des situations qu'il analyse (Greslier, 2007). En procédure accélérée, la formation de jugement est à juge unique, assurée par un président de la cour ou un président de formation[35]. La Cour doit alors statuer dans un délai de 5 mois dans le premier cas, et de 5 semaines dans le second, mais en pratique, les délais sont souvent bien plus longs (Teitgen-Colly, 2019, p.102). Mais la généralisation des procédures accélérées pose question : « *Loin d'être marginale, la procédure accélérée occupe une place de plus en plus importante (37 % des demandes en 2017) du fait de son extension au fil des lois à de nouvelles catégories de demandeurs […]. La procédure accélérée met par ailleurs en cause la garantie de la collégialité et la présence du HCR, qui constitue pourtant un élément fondateur du système de l'asile, car la Cour statue alors à juge unique et parfois même sans audience publique. L'importance prise par ces procédures à juge unique (54 % des affaires en 2017) ou sans audience publique (30 % des affaires en 2017) interroge évidemment sur le bien-fondé d'une exigence de performance de la justice qui prévaudrait sur sa qualité, voire menacerait l'effectivité du droit au recours.* » (*Ibid.*).

La CNDA peut aller dans le sens de l'OFPRA et rejeter définitivement la demande d'asile du requérant. Dans ce cas, ce dernier est débouté de l'asile et reçoit une Obligation de quitter le territoire français (OQTF). Dans le cas contraire, la CNDA donne tort à l'OFPRA et accorde une protection au requérant. Celle-ci peut-être de deux types : un statut de réfugié, selon les critères définis dans la Convention de Genève, et donnant accès à une carte de résident de dix ans, renouvelable ; ou une protection subsidiaire, grâce à laquelle la personne obtient une carte de séjour pluriannuelle de quatre ans, puis une carte de résident de dix ans, sous couvert qu'elle ait effectivement résidé en France durant les quatre premières années. Les personnes ayant obtenu une protection doivent signer un Contrat d'intégration républicaine (CIR – anciennement appelé Contrat d'accueil et d'intégration, CAI), qui les engage à suivre une formation en français, dont la durée varie entre 100 et 600 heures en fonction du niveau de la personne, et à participer à une formation civique de quatre jours (depuis 2019, anciennement deux jours), pour « s'approprier les valeurs de la République et de la société française »[36]. Pour

[35] Formations de jugement de la CNDA : http://www.cnda.fr/La-CNDA/Organisation-de-la-CNDA/Formations-de-jugement-de-la-CNDA

[36] Immigration, asile, accueil et accompagnement des étrangers en France, la formation civique :

ceux obtenant une protection internationale (statut de réfugié ou protection subsidiaire), c'est à l'OFPRA d'assurer la délivrance des documents d'état civil et des livrets de famille. Ils ont accès au logement, au revenu de solidarité active (RSA), et aux allocations de droit commun, à la sécurité sociale, et ont accès à l'emploi. Aussi, l'obtention du statut de réfugié ou d'une protection subsidiaire permet de se maintenir durablement sur le territoire français et d'avoir accès à l'ensemble des droits communs. Mais combien sont-ils à bénéficier d'une protection en France ? Et comment la France se place-t-elle parmi les pays d'accueil de l'Union européenne ?

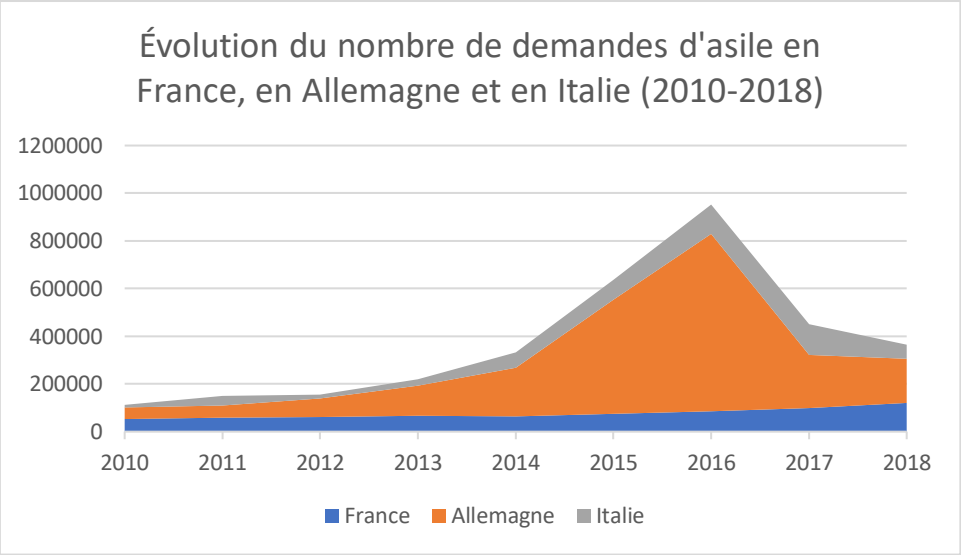
1.2.2) Mesure quantitative de la demande d'asile

La logique du tri fait perdre à la demande d'asile son sens premier, puisqu'elle la remet en cause (Agier, Madeira, 2017). Pourtant, héritée de la succession des contextes historiques et des politiques publiques en matière d'immigration, cette logique est constitutive des lois et directives qui encadrent la procédure d'asile aujourd'hui. La différenciation entre réfugiés politiques et migrants économiques ne repose en fait que sur une politique de soupçon, permettant d'écarter un grand nombre de candidats à l'asile et de légitimer cette sélection drastique (*ibid.*). Tout au long de son institutionnalisation, la demande d'asile s'est peu à peu fondue dans le droit de l'entrée et du séjour des étrangers, soumis à des instruments de gestion des flux migratoires, et orienté par une politique de soupçon vis-à-vis des requérants (Madeira, 2017). Elle s'est instruite, au niveau européen, autour d'une volonté de limiter voire d'interdire les mouvements migratoires vers son territoire. En France, la demande d'asile s'est inscrite dans des politiques visant à dissuader les migrations, notamment en différenciant les « faux » demandeurs d'asile (Alaux, 2015). La politique de la « preuve » est symptomatique de cette vision institutionnalisée selon laquelle le demandeur d'asile est inévitablement soupçonné de mentir (Rousseau, Foxen, 2006), et doit donc présenter un récit efficace, apportant la preuve des persécutions vécues. Les travailleurs sociaux jouent un rôle fondamental dans ce travail, en coproduction, du récit du demandeur d'asile (D'Halluin, 2012).

Il existe par ailleurs un traitement très hétérogène de l'asile dans les différents pays signataires de la Convention de Genève et du Règlement Dublin III (Alaux, 2015). Par conséquent, s'il existe un système d'asile international, sa mise en application dans chaque souveraineté nationale donne, elle, à d'importantes disparités quant aux dispositifs d'accueil à destination des demandeurs d'asile. Mais surtout, la Convention de Genève laisse une marge interprétative

https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Accueil-et-accompagnement/Le-parcours-personnalise-d-integration-republicaine2/Le-contrat-d-integration-republicaine-CIR/La-formation-civique

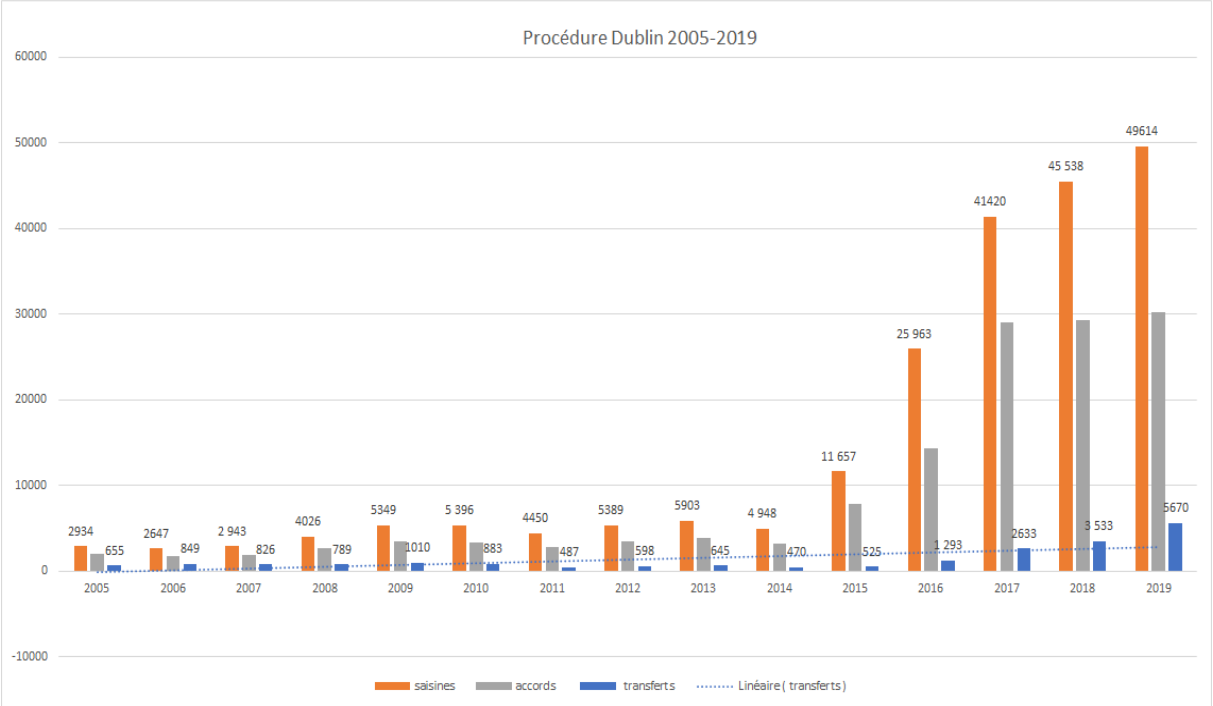
quant à la sélection des personnes pouvant bénéficier d'une protection internationale. De même, la qualification des « pays d'origine sûrs » ne connaît pas une harmonisation collective, même dans le cadre de l'Union européenne. En outre, la possibilité d'instruire des dossiers de requérants « Dublinés » n'est pas mise en application de la même manière dans chaque pays : « *Depuis l'origine du dispositif, chaque État membre s'est toutefois vu reconnaître la faculté de déroger à l'application de ces critères en vertu, soit d'une clause dite "humanitaire" leur permettant de prendre en compte la présence dans un État de membres de famille à charge (qui ne le sont pas déjà en application du critère des liens familiaux) (art. 16), soit de clauses dites désormais "discrétionnaires". Ces dernières les autorisent à prendre en charge des demandes dont l'examen ne leur incombe en principe pas (art. 17-1, clause de souveraineté qui a été utilisée massivement par l'Allemagne en 2015 lors de l'afflux de demandeurs en provenance de Grèce, et par la France pour les personnes évacuées du campement de Calais en 2017), ou encore à confier cette prise en charge à un autre État pour des motifs notamment familiaux ou culturels (art. 17-2).* » (Teitgen-Colly, 2019, p.92). Dès lors, la demande d'asile s'inscrit dans une tension entre les Droits de l'homme (droits des demandeurs d'asile) dans une logique universelle, et les souverainetés nationales (droits des États), dans une réalité locale (Madeira, 2017). Ajouté à cela des flux migratoires plus importants dans certains territoires, et l'ensemble de ces données expliquent pourquoi le nombre de demandeurs d'asile est si différent d'un pays d'accueil à un autre. Comparons ici trois pays européens : la France puisque l'objet de cette thèse porte spécifiquement sur ce pays, l'Allemagne, qui est connu pour avoir absorbé un grand nombre de demandes d'asile, notamment émanant de personnes en procédure Dublin, et l'Italie, premier pays de passage pour beaucoup de personnes « Dublinées » :



Source : données issues du site du parlement européen : https://www.europarl.europa.eu/news/fr/headlines/society/20170629STO78630/asile-et-migration-en-europe-faits-et-chiffres

La France est l'un des premiers pays d'accueil en Europe : en première position en 2010 et 2011, elle passe pourtant derrière l'Allemagne à partir de 2012. Elle ne tient que la quatrième place en 2014, derrière l'Allemagne, puis la Suède, et enfin l'Italie (qui la talonne néanmoins de près). Au plus fort de ce qui a été appelé la « crise migratoire », en 2015, la France enregistre 75 750 demandeurs d'asile, et n'est plus qu'au sixième rang des pays d'accueil en Europe (qui compte alors 1 321 600 demandeurs d'asile), loin derrière l'Allemagne, dont le nombre de demandeurs d'asile s'élève à 476 510. L'Italie est au cinquième rang, juste devant la France, avec 84 085 demandeurs d'asile enregistrés cette année-là. En 2016, la France passe à nouveau au troisième rang (avec 84 227 demandeurs d'asile), derrière l'Allemagne, qui accueille alors 59,14% des demandes d'asile européennes (745 155), et l'Italie qui, bien que loin derrière, enregistre cette année-là 122 960 demandeurs d'asile. En revanche, en 2018, alors que le nombre de demandeurs d'asile baisse en Europe, la France voit ses effectifs augmenter (120 425), et repasse au-dessus de l'Italie (59 950), mais reste encore derrière l'Allemagne (184 180). La France a donc connu une augmentation croissante mais néanmoins relativement lente du nombre de demandeurs d'asile accueillis, quand d'autres pays (comme l'Allemagne, qui en est l'exemple le plus flagrant) ont vu leurs taux fluctuer en fonction des réalités migratoires et de leurs évolutions.

En outre, le règlement Dublin, et plus précisément son application, a connu de fortes évolutions en France entre 2005 et 2019 en France :



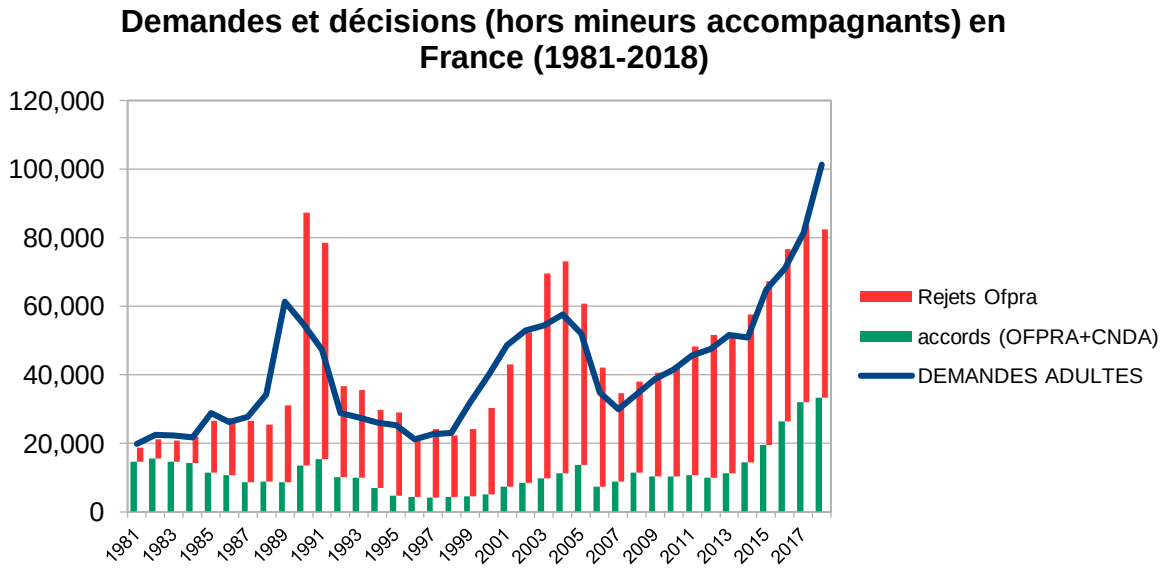
Source : graphique provenant du site de la Cimade : https://www.lacimade.org/dubline-vous-avez-dit-dubline/

Le nombre de personnes enregistrées comme « Dublinées » augmente significativement à partir de 2015, à la suite de la promulgation de la loi du 29 juillet 2015, et dans un contexte d'amplification des mouvements migratoires vers l'Europe. Ce nombre augmentera de plus du double l'année suivante, puis sera augmenté d'environ 4 000 cas les deux années suivantes. Ces évolutions s'expliquent notamment par le nombre plus important de migrants en 2015. Cependant, et alors que le nombre de demandeurs d'asile en Europe diminue par la suite, le nombre de personnes Dublinées en France ne cesse de croitre. On peut supposer qu'il s'agit là, certes d'une évolution en lien avec les flux migratoires, mais peut-être aussi le signe d'une volonté de la France d'appliquer plus drastiquement le règlement Dublin III. Il est à noter cependant que, malgré la recrudescence du nombre de personnes enregistrées en tant que « Dublinées », le nombre de transferts effectifs vers le pays responsable de l'instruction de la demande d'asile reste proportionnellement faible. Certes, ce dernier est passé de 655 en 2005 à 5 670 en 2019. Mais cela représente 22,32% des personnes enregistrées en procédure Dublin en 2005 contre seulement 11,43% en 2019. Et pourtant : *« Alors que le caractère inéquitable et inefficace de ce règlement ainsi que son coût économique et humain paraissent inviter à y renoncer, la proposition de réforme du RAEC*[37] *en cours en fait pourtant toujours le pivot de la politique européenne d'asile […].* » (Teitgen-Colly, 2019, p.96). Inéquitable, parce qu'il oblige certains pays à absorber un nombre important de demandes d'asile quand il en

[37] Régime d'asile européen commun (RAEC).

« protège » d'autres d'afflux massifs de migrants sur leur territoire ; inefficace parce que les transferts sont finalement peu courants. Et pourtant, le règlement Dublin reste la norme. Il produit néanmoins des lourdeurs administratives et temporelles, puisque les personnes sous le coup de cette procédure ne peuvent enregistrer leur demande d'asile dans le pays choisi qu'au terme de plusieurs mois d'attente et d'incertitude (cf. chapitre 6). Cela va notamment à l'encontre de la volonté sans cesse réaffirmée par les projets de loi récents de réduire le temps d'instruction des dossiers.

De façon générale, en France, si l'évolution du taux de demandes d'asile a entraîné une augmentation du nombre de protections internationales octroyées (statuts de réfugié et protections subsidiaires), il en va de même pour le nombre de rejets OFPRA :

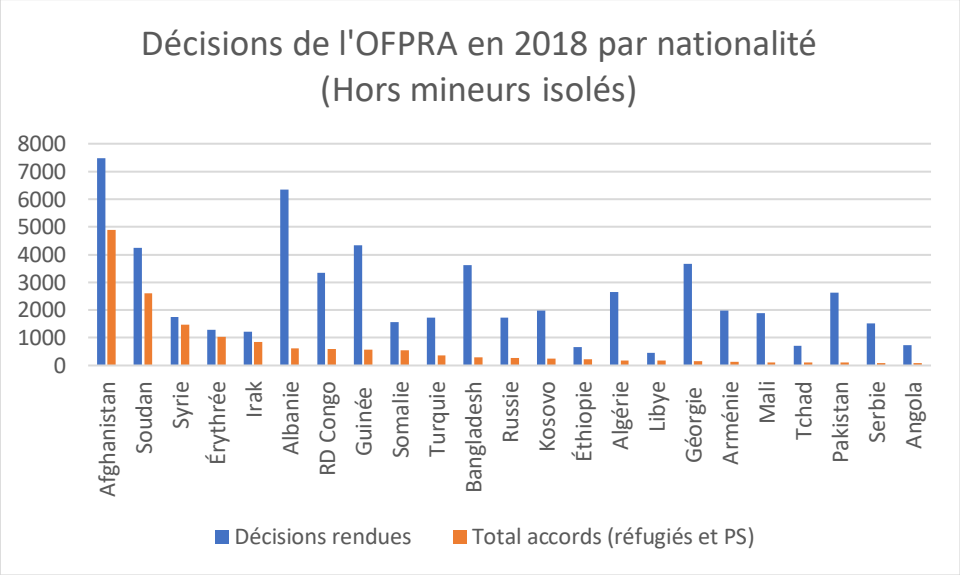


Source : données et graphique issus des chiffres du ministère de l'intérieur, publiés par la Cimade : https://www.lacimade.org/premier-bilan-de-la-demande-dasile-en-france/

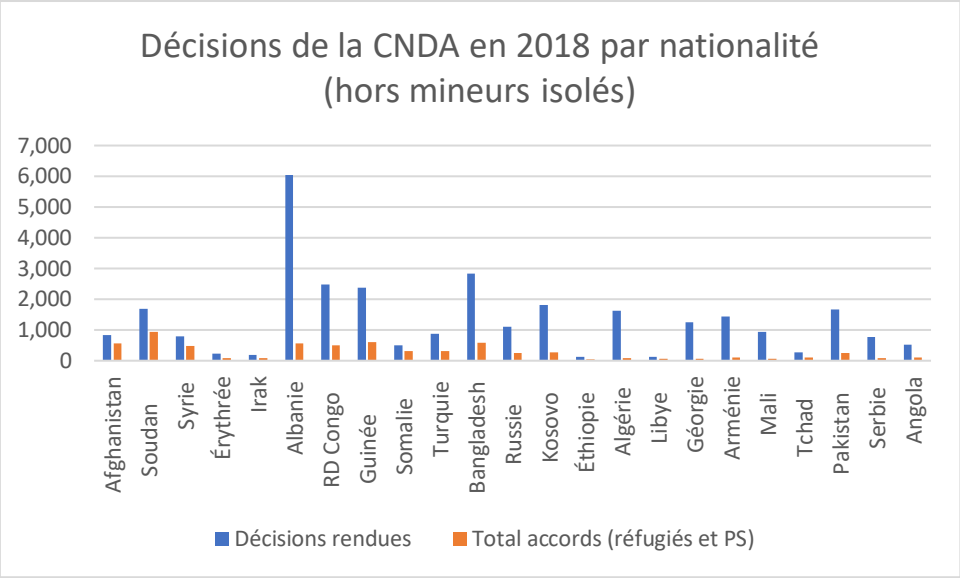
À l'aide de ce graphique, on constate, alors que le nombre de demandeurs d'asile adultes était bien moins élevé en 1981 qu'il ne l'est aujourd'hui, que la proportion d'accords par rapport aux rejets était bien plus importante. On pourrait en conclure que le public des demandeurs d'asile aujourd'hui a changé, et qu'il s'agit essentiellement, désormais, de personnes qui migrent en réalité pour des raisons économiques. C'est du moins l'un des arguments portés par les projets de loi depuis 2003, suivant l'idée que le droit d'asile serait ainsi détourné de ses fonctions premières. On pourrait aussi penser que l'évolution de ces chiffres attesterait de l'efficacité des mesures prises pour lutter contre ces « fraudes ». Mais comme je l'ai déjà évoqué, c'est principalement la manière de qualifier les réfugiés qui a changé, puisqu'elle s'inscrit dans un processus politiquement et socialement mouvant : dans le contexte sociétal actuel, la

qualification de réfugié s'est durcie. En outre, les conflits géopolitiques majeurs d'aujourd'hui ne répondent plus aux mêmes critères que ceux institués par la Convention de Genève (Akoka, 2018).

Par ailleurs, le taux d'octroi d'une protection internationale en France fluctue en fonction des nationalités des requérants. En attestent les deux tableaux ci-dessous, indiquant le nombre de demandes instruites et de protections internationales (statuts de réfugié et protections subsidiaires) délivrées en 2018 en première instruction (OFPRA) et en recours (CNDA). J'ai ici fait le choix de ne sélectionner que les nationalités que j'ai moi-même rencontrées sur mon terrain de thèse, afin que ces données quantifiées puissent être utiles pour l'analyse de mes propres résultats :



Source : données issues des chiffres du ministère de l'intérieur, publiés par la Cimade : https://www.lacimade.org/premier-bilan-de-la-demande-dasile-en-france/



Source : données issues des chiffres du ministère de l'intérieur, publiés par la Cimade : https://www.lacimade.org/premier-bilan-de-la-demande-dasile-en-france/

Parmi les nationalités sélectionnées ici, les Afghans et les Albanais, avec respectivement 7 485 et 6 355 décisions rendues par l'OFPRA sur 86 850, sont ceux qui demandent le plus l'asile en France. Mais, si les Afghans sont 68,8% à obtenir l'asile par l'OFPRA, et 65% par la CNDA (majoritairement en protection subsidiaire), le taux d'octroi d'une protection pour les Albanais s'élève seulement à 10% à l'OFPRA, et à 9,2% à la CNDA. Les Albanais sont par ailleurs les plus nombreux à formuler un recours auprès de la CNDA, ce qui se comprend au regard du taux de refus de leurs demandes en première instance (90%).

Ces différences entre les nationalités s'expliquent bien entendu par les contextes politiques, sociaux, religieux de certains pays, qui augmentent les chances pour leurs ressortissants d'obtenir l'asile en France, dans le cadre des critères de la Convention de Genève. Parallèlement, certains autres pays, comme l'Albanie, sont inscrits sur la liste des « pays d'origine sûrs »[38], un principe de classification qui porte sur les ressortissants de ces pays un regard accusateur, puisqu'ils sont d'emblée soupçonnés d'être illégitimes à l'asile. C'est pourquoi, et malgré le nombre élevé de demandeurs d'asile provenant d'Albanie, le taux d'acceptation est particulièrement moindre pour les gens de cette nationalité. Or les Albanais constituent le public le plus important de demandeurs d'asile dans les centres que j'ai observés, et je montrerai que cette réalité paradoxale – beaucoup d'Albanais qui sont peu nombreux à

[38] La liste des pays d'origine sûrs décrétés par la décision du 9 octobre 2015 en compte 16 : l'Albanie, l'Arménie, le Bénin, la Bosnie-Herzégovine, le Cap-Vert, la Géorgie, le Ghana, l'Inde, le Kosovo, la Macédoine du Nord, Maurice, la Moldavie, la Mongolie, le Monténégro, le Sénégal et la Serbie.
https://ofpra.gouv.fr/sites/default/files/atoms/files/151017_jorf_decision_ca_ofpra_du_9_octobre_2015.pdf

obtenir une protection – pèse parfois sur le moral et le rapport au travail de certains travailleurs sociaux.

Or, la prise en charge des demandeurs d'asile par ces professionnels est justement le cœur du propos de cette thèse. C'est pourquoi il est important de revenir sur une contextualisation historique et évolutive du travail social, qui répond aujourd'hui à des logiques de management, de productivité et d'efficience, et l'accompagnement dans la demande d'asile ne fait pas exception à la règle.

2) Les grandes lignes de l'évolution du travail social en France

Si cette thèse parle des demandeurs d'asile, elle fait essentiellement mention des pratiques de travailleurs sociaux intervenant dans ce domaine. Il est donc nécessaire de s'arrêter sur le travail social en tant que tel, sa naissance, son évolution, les conditions de sa professionnalisation, son ancrage historique, politique et social, pour mieux saisir ce qui sous-tend aujourd'hui les modalités d'action de ces professionnels. Sans prétendre présenter une histoire parfaitement exhaustive, je montrerai que les fondements mêmes du travail social ont profondément changé et que, s'il était vecteur d'un certain positionnement politique et de formes de militantisme, il s'ancre aujourd'hui dans un néolibéralisme qui lui laisse peu d'espace contestataire.

Je m'appuierai principalement sur le très complet ouvrage d'Henri Pascal pour retracer, dans un premier temps, les grandes lignes du travail social à partir de la fin du XIXe siècle, puis je présenterai les évolutions importantes qui ont eu lieu à partir de la fin des années 1960, période durant laquelle le travail social sera fortement décrié.

2.1) À partir du XIXe siècle : les prémisses et les débuts du travail social

C'est au XIXe siècle que le travail social commence à prendre son essor. S'il est animé, à ses débuts, par la charité chrétienne, il repose également sur une idée « socialiste ». Le principe de « solidarité », sous l'impulsion de scientistes (Saint-Simon, Comte ou encore Durkheim), s'institue à destination des victimes de la révolution industrielle (Depenne, 2018).

Avec le capitalisme, l'industrialisation, l'urbanisation et l'exode rural, ainsi que la perte des liens de solidarité traditionnels, on voit apparaître une nouvelle pauvreté, qui n'est plus celle de vagabonds isolés, mais qui s'étend et s'insinue dans les classes prolétaires. Les formes traditionnelles d'aumône ne suffisent plus pour répondre aux problématiques sociales. C'est

dans ce contexte que vont se développer des formes de solidarité qui seront les prémisses du travail social tel que nous le connaissons aujourd'hui.

La Troisième République a instauré le droit à l'assistance pour les démunis : si celle-ci était auparavant strictement charitable, elle devient une responsabilité de la nation à l'égard de ceux qui en ont besoin. Les plus pauvres sont ainsi considérés comme appartenant à la communauté nationale. Cependant, la Troisième République a mis en place des formes de secours restreints au strict minimum (Castel, 1998).

La fin du XIXe siècle est marquée par des tensions politiques fortes, avec la confirmation du régime républicain et l'élection de Jules Grévy, mais qui sera encore très contesté par les monarchistes et l'Église catholique. La loi de 1882 sur l'école laïque sera, par conséquent, très mal accueillie par les milieux catholiques. La loi de 1901 ne fera qu'accentuer les tensions, car si elle promulgue la liberté associative, elle limite aussi la liberté des congrégations religieuses. Puis la loi sur la séparation de l'Église et de l'État en 1905 viendra achever ce processus de relégation de l'institution religieuse. Parallèlement, l'autorisation des syndicats en 1884 permet à ces organisations de se développer et de prendre du poids dans les échanges et les négociations entre salariés et patrons. Le développement de l'industrie marque une croissance urbaine importante mais amène de nouvelles formes de ségrégation et de précarité, avec notamment l'apparition des banlieues, qui rencontrent en outre des problèmes sanitaires liés notamment à la tuberculose. Il s'agit alors de mettre en place à la fois une politique d'hygiène publique, de créer des logements sociaux par la loi Siegfried du 30 novembre 1894 (habitations bon marché – HBM), et d'agir sur l'« immoralité » qui règne dans ces lieux de relégation sociale et de pauvreté (Pascal, 2014). Cela s'inscrit dans l'air du Durkheimisme, où l'« éducation morale », la discipline et le respect des règles morales sont prônés, au détriment de l'individualité, porteur d'anomie, et au profit du groupe (Depenne, 2018, p.208).

Après la chute du Second Empire, les législations sociales se multiplient, et un cadre institutionnel de l'action sociale s'instaure, avec notamment la création de la Direction de l'assistance et de l'hygiène publique en 1886, ou encore la fondation du Conseil supérieur de l'assistance publique en 1888. La loi du 15 juillet 1893 concernant l'assistance médicale gratuite instaure une politique de décentralisation de l'assistance publique. C'est alors une logique de proximité mais aussi de contrôle social qui est à l'œuvre, avec un principe de tri entre ceux qui peuvent légitimement avoir recours à l'assistance publique et ceux qui doivent en être écartés (Pascal, 2014). Le nombre d'œuvres sociales s'accroit à cette époque, et notamment en parallèle des institutions charitables. Celles-ci ont pour but de dépasser la seule

aide philanthropique, et interpellent les décideurs politiques et économiques, afin d'agir non plus sur la pauvreté elle-même, mais sur ses causes. Une multitude d'initiatives, autour de la famille, du logement, de la santé et de la protection de l'enfance voient le jour, mais elles sont finalement assez peu coordonnées (*ibid.*). C'est notamment à cette époque que des femmes chrétiennes, issues de la haute bourgeoisie et se déclarant comme féministes, commencent à se nommer des « travailleuses sociales ». Elles initient véritablement l'« œuvre sociale » en France, en allant à la rencontre des plus pauvres, en mettant en place des ateliers et faisant de l'information auprès des parents et des enfants. Peu à peu, les femmes d'origine bourgeoise se retirent et laissent place à des femmes dont les origines sont plus modestes. Mère Mercédès de la Motte crée alors le premier « service social complet, personnaliste et communautaire » (Depenne, 2018, p.208). C'est la naissance des Maisons Sociales. En 1903, les lois sur les congrégations religieuses évincent les sœurs. Après la séparation de l'Église et de l'État (1905), la « Maison Sociale » devient officiellement une association. À partir de là, différentes initiatives d'assistance éducative voient le jour. Les Maisons sociales deviendront par la suite des résidences sociales, puis donneront naissance aux centres sociaux. D'autres œuvres sociales mettent en place des visites à domicile pour lutter contre la tuberculose et limiter la mortalité infantile. La protection de l'enfance prend également son essor à cette époque, mais contrairement aux autres domaines, elle ne sera pas impulsée par des initiatives bénévoles, mais par la loi. Le travail social tel que nous le connaissons aujourd'hui trouve ses origines à cette période. Cependant, les aides sociales restent encore particulièrement restreintes et minimes (*ibid.*).

Malgré le dépassement des anciennes formes de charité, ces nouvelles initiatives ne rompent pas véritablement avec les sources idéologiques du travail social, qui sont à chercher dans : 1/ le catholicisme, avec les « catholiques sociaux » s'opposant au socialisme, qui affirme la consistance naturelle de la propriété et du capitalisme, mais appelle à un interventionnisme de l'État pour améliorer les conditions de vie et de travail des classes ouvrières ; 2/ le protestantisme, dont les adeptes sont minoritaires en France, qui souhaite, par ses œuvres caritatives, affirmer son existence, concurrencer le catholicisme, et faire un travail d'évangélisation ; 3/ le solidarisme de Léon Bourgeois, qui s'oppose au catholicisme et se réfère à la sociologie naissante (Pascal, 2014). Le solidarisme s'élève tout autant contre le libéralisme économique que contre le socialisme : « *le solidarisme se positionne en faveur d'un*

État social[39]*, respectueux de la propriété privée tout en donnant un cadre généralisé à la protection des plus faibles contre les risques sociaux. De là l'idée centrale d'une action sociale – soutenue et contrôlée par l'État – plus préventive que curative, qui s'illustre plus particulièrement dans le champ sanitaire et dans le logement social* » (*ibid.*, p.42). Le solidarisme est une idéologie majeure de la République, et donne lieu à un système d'assurances pour protéger les populations contre les risques. Il s'inscrit dans un objectif de laïcisation de la morale, et marque une rupture à la fois avec le libéralisme, et avec la charité, puisqu'il s'agit de repenser le système, de réformer l'assistance sociale pour réparer les injustices, et plus simplement de venir en aide aux personnes individuellement.

Le travail social commence à se professionnaliser dès la fin du XIXe siècle et au début du XXe siècle, dans une idée de rationalisation des œuvres sociales, et par la création des premières écoles de travail social. Ainsi, entre 1900 et 1913, six écoles seront fondées dans ce domaine : l'École professionnelle d'assistance aux malades (1900) ; l'École des mères, pour la formation des éducatrices, spécialisée dans l'enseignement ménager (1904) ; l'École de formation sociale, pour permettre aux œuvres sociales de se doter d'un personnel d'« élite » (1907) ; l'École libre d'assistance privée, formant les visiteurs à domicile (1908), qui deviendra l'École libre d'assistance sociale et charitable (1912) pour élargir son public ; l'École normale sociale, initialement destinée aux militantes des syndicats féminins et catholiques, élargira ses compétences par la suite à destination des travailleuses sociales (1911) ; l'École pratique du service social (1913). Chacune de ces écoles se distingue par ses courants idéologiques et ses diplômes (Pascal, 2014). Ainsi, l'aide et le service social s'institutionnalisent et se professionnalisent, et la charité chrétienne prend moins de place dans les œuvres sociales. (Depenne, 2018). Dans ce contexte, le principe de charité évolue : il s'agit désormais d'orienter les actions sociales sur un idéal de changement sociétal, de réduire les causes de la pauvreté. Cette « réforme sociale » (Pascal, 2014, p.60) se positionne dans un entre-deux politique : ni libertaire ni socialiste, il préconise un interventionnisme de l'État dans le champ social, mais une liberté d'action dans celui de l'économie.

[39] Le concept moderne d'État social « *procède d'une généalogie triple, d'une certaine manière historiquement et nationalement datée : le concept français d'État-providence, la notion allemande d'État social (Sozialstaat) et la notion britannique de Welfare State* » (Merrien, Parchet, Kernen, 2005). « État social » et « État providence » peuvent donc être employés de manière synonymique. Robert Castel préfère néanmoins la première appellation, pour des raisons sémantiques : « "*une expression [État providence] que je n'aime pas beaucoup car l'État social intervient essentiellement comme garant de la sécurité. Ce qui ne traduit pas du tout cette idée un peu molle d'"État-providence" comme si cet État était un distributeur de bienfaits, un pourvoyeur de richesses. Il est plutôt réducteur de risques, c'est-à-dire garant de la sécurité, et sa dynamique a été de réduire de plus en plus largement les risques sociaux*" » (Ramaux, 2007, p.17).

Malgré cette professionnalisation naissance du travail social, le bénévolat reste majoritaire dans les institutions sanitaires et sociales, et les terminologies pour différencier les travailleuses sociales restent floues et fluctuantes.

Avec la Première Guerre mondiale, la France est confrontée à plusieurs problèmes sanitaires et sociaux majeurs, notamment le nombre important d'handicapés de guerre et l'aggravation de la tuberculose due à la proximité dans les tranchées. En 1916, l'Office national des mutilés et réformés (ONMR) est créé, des écoles spécialisées dans la rééducation voient le jour, et à partir de 1924, les entreprises de plus de 10 salariés ont l'obligation d'embaucher des mutilés de guerre à hauteur de 10%. On voit ici se dessiner « la base de la politique d'insertion professionnelle des personnes handicapées » (Pascal, 2014, p.68). Concernant la lutte contre la tuberculose, plusieurs lois sont promulguées, notamment la loi Léon Bourgeois en 1916 et la loi André Honorat en 1919. La vaccination BCG permettra de faire reculer la maladie à la fin des années 1920. C'est un modèle d'assistance qui prévaut, avec un double registre : réorganiser la société et la moraliser. C'est donc une « logique de culpabilisation des individus "défaillants" » (Depenne, 2018, p.209) qui prend le dessus.

Après la guerre, le travail social, jusque-là peu structuré, commence à s'institutionnaliser, principalement sous l'influence des États-Unis et de leurs modèles d'interventions sanitaires et sociales. Deux diplômes d'État sont institués : celui d'Infirmière visiteuse en 1922, et celui d'Assistant et assistante de service social en 1932. Ces deux diplômes professionnels sont alors les seuls du travail social. Ils fusionnent par ailleurs en 1938 pour créer le Diplôme d'État d'assistante sociale (DEAS) (Monrose, 2000). Les premières assistantes sociales reçoivent une formation juridique complète, destinée à leur permettre de venir en aide aux plus démunis. Mais cela les incite surtout à assoir et à légitimer une aide normative et moralisatrice. La plupart étant issues de la bourgeoisie, elles ont intégré les valeurs, les principes et l'idéologie du modèle social dominant. Pour autant, elles sont nombreuses à avoir été écartées de leur milieu social d'origine. Aussi, si elles défendent un ordre moral dominant, elles sont également solidaires avec le sous-prolétariat : elles appliquent une attitude que Gilbert Mury qualifie de « sollicitude autoritaire » (Mury, 1972, p.615).

Cependant, parallèlement, d'autres activités professionnelles du travail social se développent : « *On peut percevoir quelques prémices des futurs éducateurs spécialisés ou éducateurs de l'éducation surveillée. Pendant quatre ans, de 1930 à 1934, l'établissement Oberlin, près de Strasbourg, nécessitant du personnel pour son action de recueil d'enfants en danger moral, ouvre une formation d'éducateurs, très liée à l'activité de l'établissement.* »

(Pascal, 2014, p.90). Mais le recrutement de ces éducateurs se fait parmi le personnel de l'administration pénitentiaire, jusqu'à la loi du 13 août 1936 : il s'agira désormais d'instituteurs ou de formateurs. À partir de 1937, un cadre de moniteur-éducateur est créé par l'Éducation surveillée (elle-même initiée dix ans plus tôt) pour répondre aux mouvements et aux contestations publiques quant à ces centres (Gauneau, 2013).

L'assistance sociale de cette époque pose des principes qui serviront de base au développement du travail social, et sont encore, pour beaucoup, très actuels : « *Des notions qui structureront la méthodologie d'intervention des assistantes sociales dans les années 1950 commencent à apparaître. L'objectif d'autonomie de l'usager est la visée de l'intervention : le travailleur social agit pour que le pauvre puisse se passer de son aide ; cette intervention "est préoccupée d'augmenter leur liberté et leurs énergies ; elle s'efforce de libérer les pauvres des œuvres d'assistance en leur fournissant le moyen d'organiser leur vie sans elles". Cela suppose d'adopter une démarche qui, à partir des travaux de Rogers, sera nommée "l'empathie"* » (Pascal, 2014, p.92-93), cette dernière notion étant entendue comme une démarche visant à se défaire de ses préjugés de classe pour mieux comprendre l'autre. Bien que la logique de moralisation des pauvres reste prégnante, commence aussi à transparaitre l'idée que les travailleurs sociaux doivent être neutres et ne pas juger. À cette époque, si les travailleuses sociales comptent toujours des bénévoles dans leurs rangs, les salariées deviennent néanmoins majoritaires dans ce domaine. On assiste là aux fondements du travail social tel qu'il se développera dans les années 70. Dès lors, on passe d'un principe d'assistance à une logique de réparation : il s'agit de travailler sur les dysfonctionnements à l'aide de compétences professionnelles et basées sur des techniques spécifiques (Castel, 1998).

Comme je l'ai déjà évoqué, l'origine du travail social est marquée par un refus à la fois du socialisme et du libéralisme. En cela, il prône le dialogue et la coopération entre les classes, entre les ouvriers et les patrons, afin que chacun trouve son compte dans les échanges sociaux, dans un souci de justice sociale. Dès ses débuts, le travail social est aussi divisé entre le public et le privé, puisque s'il existe des financements de la part de l'État ou des collectivités locales, les dons et cotisations patronales représentent l'essentiel des financements jusque dans les années 1930. Apparaît également un autre clivage, celui qui oppose les bénévoles aux professionnels, ces derniers étant en quête de reconnaissance de leurs compétences. La professionnalité du travail social implique aussi des structures employeurs, ce qui vient redessiner les contours de l'intervention sociale (Pascal, 2014, p.107).

Le régime de Vichy va profondément bousculer les codes sociaux et impacter le travail social. Plusieurs mesures sont prises à destination des familles. Les familles nombreuses sont fortement incitées et l'avortement est interdit et durement condamné. La mère, considérée comme étant au centre de la famille, doit être entièrement dévolue à l'entretien de son foyer et à l'éducation de ses enfants. Le gouvernement de Vichy pose les bases de certaines interventions sociales qui perdureront après la Libération : mise en place de centres d'observation pour les mineurs délinquants ou inadaptés en 1942 (qui donneront naissance, à la Libération, à l'Union nationale des associations régionales de sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence - UNARSEA), de services sociaux dans les administrations publiques ainsi que dans les entreprises de plus de 200 salariés dans certaines branches d'activité, de comités d'entreprise. Le régime de Vichy met en place le Secours national, dans la volonté de coordonner l'ensemble des œuvres sociales, qui deviendra le Secours social puis l'Entraide française. Il commence par ailleurs à institutionnaliser le travail social (*ibid.*).

Mais les travailleuses sociales sont, à cette époque, dans l'obligation de se positionner entre légalité et légitimité. Elles sont confrontées à des situations difficiles, à des populations affectées par des maux économiques et sociaux, mais aussi par des persécutions. Elles sont tiraillées entre : devoir respecter strictement les lois et les règlements, quels qu'en soient les risques pour la personne, ou aller à l'encontre, au risque de subir elles-mêmes des persécutions. En d'autres termes, respecter les législations légales, ou répondre à un principe de justice sociale, et aider les personnes qui en ont besoin. Certaines rejoindront la résistance et basculeront dans la clandestinité, d'autres détourneront des règles, afin de permettre par exemple à des personnes juives d'avoir accès aux tickets alimentaires, ou de se procurer de faux papiers. Mais beaucoup choisiront également d'appliquer les lois sans questionner leur légitimité. Certains services sociaux résistants naissent et se coordonnent après la Libération pour former le Comité des œuvres sociales de la Résistance (COSOR).

Après la Libération, certaines choses sur le plan social évoluent. « L'enfance en danger » est divisée : les enfants considérés comme délinquants sont accompagnés par des éducateurs de l'Éducation surveillée. Les enfants inadaptés relèvent de la santé, et sont pris en charge par des éducateurs spécialisés. En ce qui concerne la protection sociale et l'action sociale, de nouvelles institutions voient le jour : dans une volonté d'émancipation ouvrière, les assurances maladie et les allocations familiales ne sont plus gérées par les patrons.

Malgré une politique visant une croissance et une institutionnalisation des services sociaux, des tensions politiques et religieuses fortes traversent le travail social. Les travailleurs sociaux issus

de la mouvance catholique sociale, qui sont majoritaires, entrent en confrontation avec la mouvance laïque, qui n'apprécie pas l'influence que possède le catholicisme dans le travail social. La mouvance communiste quant à elle reproche à ces travailleuses sociales issues d'un milieu catholique et bourgeois de n'être que des « agents du patronat » (*ibid.*, p.154).

Dans les années 40, et particulièrement après la Libération, on assiste à une institutionnalisation massive des différentes professions du social. Le travail social tel qu'il sera amené à se constituer, commence à apparaître : « *Les professions sont au nombre de cinq : les assistantes sociales, les monitrices d'enseignement ménager, les jardinières d'enfants, les travailleuses familiales et les éducateurs, eux-mêmes divisés en deux branches (ceux de l'enfance inadaptée et ceux de l'Éducation surveillée). Bien que rangées aujourd'hui sous l'étiquette commune " travailleurs sociaux ", ces cinq professions se développent chacune dans des champs différents et ont, en cette période, peu de liens de travail.* » (Pascal, 2014, p.155). Les assistantes sociales sont encore les plus nombreuses et les plus reconnues, puisqu'elles ont été légitimées par la création d'un diplôme d'État, mais aussi par le secret professionnel qui leur est accordé par la loi du 8 avril 1946. En 1944, elles créent l'Association nationale des assistantes sociales diplômées d'État (ANASDE), qui devient l'ANAS en avril 1946. Leur volonté est de défendre leur diplôme et leur qualification, l'indépendance de la profession, et d'écarter le critère religieux au profit du critère professionnel. Il s'agit là d'une affirmation identitaire de la profession (Pascal, 2013), qui évoluera ensuite dans sa déontologie, dont le code est adopté en novembre 1950 par l'ANAS.

Les diplômes de monitrice d'enseignement ménager et de professeur d'enseignement ménager sont institués en 1943. Les « rééducateurs » (c'était ainsi qu'étaient nommés ceux qui deviendront les « éducateurs ») font leur apparition dans les centres de rééducation et les centres d'observation, pour aller plus loin que les simples surveillants. Les rééducateurs sont là pour instaurer une relation, ils sont des substituts parentaux, des « grands frères ». Pour être rééducateur, il faut alors faire une formation de deux ans, pour laquelle le baccalauréat est exigé. Mais il existe aussi les moniteurs de rééducation, pour qui la formation est de neuf mois et n'exige pas la détention d'un baccalauréat. Le 15 juillet 1947, se créer l'Association nationale des éducateurs de jeunes inadaptés (ANEJI), pour réunir l'ensemble des éducateurs, qu'ils soient en centre d'observation ou en centre de rééducation (Gauneau, 2013). Mais elle ne réunit pas encore les éducateurs de l'Éducation surveillée, issus de l'administration pénitentiaire, et qui sont donc fonctionnaires contrairement aux éducateurs spécialisés qui sont, eux, salariés d'associations. Les « auxiliaires familiales », qui ont commencé leur activité en tant que

bénévoles à partir de 1942, sont reconnues par la création d'une formation en 1946. Les travailleuses familiales, quant à elles, obtiennent un certificat à partir de 1949.

Cette période est un tournant majeur du travail social : les organisations sociales commencent à s'élaborer dans des cadres réglementaires, s'institutionnalisent, et sont, du moins en partie, financées par les pouvoirs publics. Les travailleurs sociaux deviennent les acteurs principaux de l'action sociale. Le régime de Vichy va redessiner les interventions : si auparavant les initiatives visaient à améliorer la législation en matière sociale, désormais « la légitimité de la légalité » (Pascal, 2014, p.168) est questionnée. Si le contexte était alors particulier, cette réflexion ne cessera néanmoins de se retrouver dans les périodes suivantes, et notamment avec la guerre d'Algérie, qui obligera à nouveau les travailleurs sociaux à se positionner entre l'application des lois et le principe de justice sociale.

Entre 1950 et 1980, de nouvelles législations sociales naissent concernant les personnes âgées (la création du Minimum vieillesse en 1956 par exemple), les personnes handicapées (la loi du 23 novembre 1957 qui élargit l'obligation d'embauche de mutilés de guerre aux invalides, création de l'allocation aux adultes handicapés – AAH – par la loi du 30 juin 1975) et les enfants (mise en place de l'assistance éducative en milieu ouvert en 1958, insistance sur la prévention, et création de l'Allocation parent isolé – API – par la loi du 9 juillet 1976). Mais parallèlement, l'État enclenche un mouvement de déconcentration de l'action sociale, avec le décret du 30 juillet 1964, qui instaure des services régionaux de l'action sociale et des Directions départementales des affaires sanitaires et sociales (DDASS). La direction régionale des affaires sanitaires et sociales (DRASS), créée en 1977, vient coordonner ces services régionaux. De même, un mouvement de rationalisation de l'action sociale se développe avec la loi du 30 juin 1975. Le nombre de travailleurs sociaux augmente significativement (Monrose, 2000), et le champ d'action du travail social s'élargit. Les centres sociaux se déploient, et les animateurs en deviennent les principaux acteurs (*ibid.*).

Les dispositifs à destination des enfants « en danger » sont désormais dissociés de ceux pour les enfants inadaptés (c'est-à-dire en situation de handicap ou de trouble psychique, champ presque exclusivement investi par les éducateurs spécialisés), et ceux pour les enfants délinquants (toujours assurés par des éducateurs de l'Éducation surveillée). De manière générale, ces enfants sont séparés de leurs familles, et placés en internat ou en centres surveillés (pour ce qui est de l'enfance délinquante). Mais les choses changent un peu à partir de l'ordonnance de décembre 1958 qui octroie un cadre juridique à l'action éducative en milieu ouvert (AEMO), pour aller à la rencontre des familles, et avec le développement de la

prévention spécialisée, qui commence à être reconnue dans les années 1950, et prend de l'ampleur dans les années 1970. 1958 est aussi l'année où sont signés des accords collectifs de travail entre l'ANEJI et l'Union nationale des associations régionales de sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence (UNAR), octroyant une reconnaissance du métier d'éducateur spécialisé, une grille de salaire et un diplôme. Mais ces accords, destinés à réunir l'ensemble des éducateurs et des établissements, n'a pas eu l'ampleur escomptée (Gauneau, 2013).

Le travail social des années 1950 se dissocie de la morale religieuse et cherche ses modèles théoriques dans les sciences sociales : la psychanalyse essentiellement au départ, puis la systémie à partir des années 70, permettant d'analyser l'ensemble des relations de l'individu. L'analyse institutionnelle prend aussi de l'importance dans certains champs, où l'on considère l'institution comme l'un des acteurs de l'intervention. Parallèlement, la sociologie critique analyse le travail social « *comme un instrument de la domination de la bourgeoisie sur la classe sociale* » (Pascal, 2014, p.191), et va aussi influencer certains travailleurs sociaux dans leurs modalités d'intervention. Les références scientifiques incitent à penser les usagers dans leurs potentialités d'acteurs, à considérer qu'ils doivent enclencher par eux-mêmes le processus intégratif, tout en étant aidés par des professionnels.

La loi du 4 avril 1950 crée le Conseil supérieur du service social (CSSS), et stipule que les services sociaux sont gérés par des travailleurs sociaux détenteurs d'un diplôme. Cela légitime d'autant plus cette profession. La reconnaissance du secteur social et de ses professions est officielle à partir de 1954 où, pour la première fois, les professions sociales sont considérées comme une catégorie socioprofessionnelle à part entière (Monrose, 2000). De même, si l'appellation « travail social » se retrouve dès 1922 avec l'Association des travailleuses sociales, elle s'institue plus encore avec la Fédération française des travailleurs sociaux en 1950. Toutefois, ce n'est qu'en 1982 que l'INSEE créée une catégorie socioprofessionnelle intitulée « professions intermédiaires de la santé et du travail social » (*ibid.*, p.15).

Mais malgré cette professionnalisation du travail social qui assoit sa légitimité, celui-ci, désormais de plus en plus lié à l'État, est critiqué.

2.2) À partir de mai 1968 : nouveaux concepts, nouvelles critiques, nouveaux enjeux

Les mobilisations de mai 1968 toucheront tout autant le travail social que les autres secteurs d'activité. Cette période fait émerger une critique de l'approche individuelle au profit du travail social communautaire, et une interrogation sur la place et le rôle des travailleurs sociaux. Plus fortement encore, est remis en cause le service social et son lien avec le pouvoir établi (Depenne, 2018) : Le travail social est dénoncé comme étant le bras droit du capitalisme, n'ayant pour seule fonction que le contrôle social des populations bénéficiaires et la normalisation des comportements[40]. Les reproches formulés à l'époque à l'encontre du travail social s'appuyaient à la fois sur une « *critique de l'emprise étatique sur des comportements non conformes pour les inscrire de force dans des cadres administratifs mutilants* », et sur une « *critique d'un traitement psychologisant des individus atypiques qui les normaliseraient en détruisant leur potentiel subversif* » (Castel, 1998, p.33). Les références empruntées à la psychologie et à la psychanalyse sont fortement contestées, et notamment par les sociologues, parce qu'utilisées comme des outils permettant d'assoir le modèle dominant, les normes de la bourgeoisie, auquel doivent se plier les « inadaptés » et sans que l'ordre établi ne soit questionné (Mury, 1972). Les causes des difficultés sociales sont cherchées individuellement, et non comprises au regard de réalités sociétales et objectives (Donzelot, 1972) : « *ce qui se cache derrière le social, c'est assister, moraliser, atomiser, manipuler, réduire la personne au "problème" et le "problème" à ce qu'il a de plus individuel* » (Meyer, 1972, p.783). Parce qu'ils ne remettent pas toujours en question le modèle dominant, que l'emploi systématique que font certains de la psychologie pour expliquer les difficultés d'insertion des individus par leurs « failles » personnelles et familiales, les travailleurs sociaux sont décrits par certains auteurs de cette époque, comme Gilbert Mury, tels des « flics » (Mury, 1972).

Les années 1970 marquent un tournant dans le travail social et sa légitimation. Avec le choc pétrolier et la crise économique, le social apparaît comme trop coûteux. De même, la fonction première du travail social, celle de l'« insertion », est mise à mal, puisque les emplois se font rares et de plus en plus de personnes sont exclues du marché du travail sans pour autant présenter des problématiques sociales ou physiques particulières. Mais plus encore, le travail social s'est institutionnalisé sur un principe de « publics cibles », et se divise donc en de multiples initiatives et services, qui s'imbriquent difficilement, se cloisonnent indépendamment

[40] À cet égard, le n°413, de la revue *Esprit*, « Pourquoi le travail social ? », paru en 1972, est particulièrement éclairant sur les débats de l'époque et les critiques formulées à l'encontre du travail social.

les uns des autres, ne fusionnent pas, ne se coordonnent pas, et sont ainsi accusés d'être inefficaces (Castel, 1998).

L'un des exemples caractéristiques des critiques formulées à l'encontre du travail social à cette époque est ce qu'écrivait la sociologue Jeannine Verdès-Leroux à la fin des années 1970. Selon elle, les travailleurs sociaux étaient des agents de l'État, dont la seule mission consistait à encadrer et contrôler les populations marginales. Elle présente une théorie très bourdieusienne[41], accusant les travailleurs sociaux de formuler des discours et de mettre en place des pratiques stigmatisantes à l'encontre des publics accompagnés, et d'appliquer une violence symbolique et une domination (Verdès-Leroux, 1978). Cet ouvrage a eu des échos dans un processus de questionnement du travail social et de ses implications. Cependant, il fait assez peu montre de nuances, faisant de quelques cas marqués par leur exceptionnalité une réalité générale.

Beaucoup de travailleurs sociaux veulent lutter contre cette utilisation du social. Ils sont nombreux à être politisés et syndiqués, et voient probablement dans cette lutte un moyen de réaffirmer leur position : « *Ce n'est certes pas un hasard s'ils se sont largement associés à la dénonciation de leur fonction supposée d'agents de contrainte sociale. Ils y trouvèrent à la fois le moyen de s'affirmer comme corps professionnel et celui de gagner en émancipation par rapport à leurs autorités de tutelle* » (Donzelot, Roman, 1998, p.8).

Parallèlement à ces critiques qui fusent sur le travail social et aux interrogations que les travailleurs sociaux formulent sur leur propre rôle, la profession continue de se structurer et de se consolider. Si avant 1950 il n'existait que deux diplômes d'État du travail social, les choses s'accélèrent considérablement entre 1967 et 1980, période durant laquelle seront créés huit diplômes : le diplôme d'État d'éducateur spécialisé (DEES – le 22 février 1967), le Certificat d'aptitude aux fonctions de moniteur-éducateur (CAFME – 9 mars 1970[42]), le Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide médico-psychologique (CAFAMP – 4 septembre 1972), le Diplôme d'État d'éducateur de jeunes enfants (DEEJE – 11 janvier 1973. Ce diplôme vient remplacer ceux des jardinières d'enfants), le Diplôme d'État de conseiller en économie sociale et familiale (DECESF – 9 mai 1973. Il marque le passage de l'enseignement ménager à

[41] Approche théorique dont Jeannine Verdès-Leroux se détachera par la suite, en atteste l'ouvrage qu'elle publiera dix ans plus tard : *Essai sur le terrorisme sociologique de Pierre Bourdieu*, Grasset, Paris, 1998.

[42] Les moniteurs-éducateurs sont différenciés des éducateurs spécialisés depuis 1969 et la création du Comité de liaison des écoles de moniteurs éducateurs (CLEME). Les moniteurs-éducateurs ont longtemps vécu dans l'ombre des éducateurs spécialisés, et pourtant la profession n'est pas nouvelle, puisqu'un diplôme de moniteur éducateur avait déjà été créé en 1963 (Gauneau, 2013).

l'intervention sociale), le Diplôme d'État d'éducateur technique spécialisé (DEETS – 12 janvier 1976), le Diplôme supérieur en travail social (DSTS – 14 novembre 1978) (Pascal, 2014), et enfin le Diplôme d'État relatif aux fonctions d'animation (DEFA – 28 juin 1979)[43]. Quant au diplôme d'État d'assistant de service social (DEASS), il est réformé le 6 mai 1980 : la nouvelle législation impose notamment d'être en possession d'un baccalauréat et d'une expérience de cinq ans pour avoir accès à la formation. Il y a donc pléthore de législations qui viennent légitimer et professionnaliser les différentes branches du travail social, qui par ailleurs connaissent là une professionnalisation accrue et une reconnaissance dans le champ du social (Ion, 2009).

À partir de 1975, c'est le ministère qui assure le financement des écoles de travail social, ce qui n'exclut pas la possibilité d'avoir recours à d'autres financements privés ou publics. Les formations initiales deviennent alors gratuites, ce qui permet un accès plus large à ces écoles, et augmente de façon importante le nombre de diplômés. Mais si les Écoles de travail social avaient auparavant des liens avec l'Université, « *la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales a entériné la place de la formation des travailleurs sociaux dans leur secteur à la fois d'origine et d'affectation, comme une formation professionnelle à part entière, ayant pour objectif des réponses ajustées aux besoins des personnes en difficulté.* » (Jaeger, 2013, p.198). Les Écoles de travail social ont été conçues comme des centres de formation professionnelle, et à ce titre, elles ont été dissociées de l'éducation nationale. Le ministère instaure alors un rapprochement des formations, par la création des Instituts régionaux du travail social (IRTS) en 1986. Ces derniers visent à permettre la recherche, mais associée à l'action sociale, et sans dépendance à l'Université (*ibid.*).

Avec l'élection de François Mitterrand en 1981, le champ social évolue : retraire à 60 ans, cinquième semaine de congés payés, temps de travail réduit à 39 heures, augmentation de l'allocation AAH et du montant du SMIC, mise en place de l'allocation logement, etc.

Le travail social n'en est pour autant pas adulé, et des critiques à son encontre continuent d'émerger. Cependant, celles-ci prennent un caractère paradoxalement inverse à celui en vigueur dans les années 1970 : si à l'époque il était accusé de vouloir à tout prix intégrer ses bénéficiaires dans le système de production capitaliste, il lui est dès lors reproché de ne pas être capable d'insérer professionnellement les personnes accompagnées. Le travail social est alors repensé dans ses pratiques : « *de la réparation des individus victimes du progrès, il se trouve*

[43] Pour plus d'informations sur le DEFA, consulter : http://www.jeunes.gouv.fr/spip.php?article376

convoqué à la production du social, sous la figure métaphorique de la recréation du lien social » (Autès, 1998(1), p.63). On assiste alors au passage, dans les années 1970, à une critique de l'insertion, vers une valorisation de cette dernière dans les années 1980, insertion que le travail social n'est plus en mesure de garantir. L'insertion, essentiellement professionnelle, devient alors le cheval de bataille de la lutte contre l'exclusion des jeunes, des politiques de la ville, et plus encore par le Revenu minimum d'insertion (RMI) créé en 1988 qui lui donne une assise institutionnelle et une permanence dans l'action sociale. Elle rompt avec l'idée de l'assistance individuelle, jusqu'alors portée par le travail social, et qui concourait à apporter une aide singulière mais dans un souci de normalisation. Avec la notion d'insertion, le principe d'émancipation s'éloigne, pour laisser place à celui de développement social : « *L'insertion se fait passer pour une émancipation des individus alors qu'elle organise leur enfermement dans une logique de projet qui ne les contraint à rien moins qu'à faire leurs preuves* » (*ibid.*, p.74).

Cette nouvelle réalité s'explique aussi par le processus de décentralisation qui se développe à cette époque, avec les lois du 2 mars 1982 et du 7 janvier 1983, qui transfèrent un grand nombre de pouvoirs et de compétences de l'État aux communes et aux conseils généraux. Par la suite, la loi du 6 janvier 1986 donnera naissance aux Centres communaux d'action sociale (CCAS), puis la loi du 31 décembre 1991 instaure un transfert des compétences et les services aux conseils généraux. « *Au nom de la proximité entre la décision et l'intervention, elle met l'action sociale, menée par des travailleurs sociaux soit de la fonction publique territoriale, soit du secteur associatif, sous la responsabilité d'élus locaux décideurs et financeurs. Ce rôle de financeur des associations n'est pas sans risque de dérapage vers le clientélisme politique comme cela s'est produit à plusieurs reprises.* » (Pascal, 2014, p.245). Aussi, ce transfert des compétences de l'État aux territoires amène une complexification croissante des rapports entre les acteurs de terrain et l'administration, et oblige les premiers à se caler sur un raisonnement technico-gestionnaire (Chauvière, 2010). Les formations des travailleurs sociaux elles-mêmes sont désormais financées par les conseils régionaux, depuis la loi du 13 août 2004[44].

La décentralisation impose aussi une mise en concurrence des associations, qui doivent répondre à des appels d'offres et deviennent des « prestataires de services » (Pascal, 2014, p.247) : cela implique un « *nouveau contexte décisionnel qui interdit le recours à l'instance nationale comme cela était auparavant de coutume pour contrer des décideurs locaux récalcitrants ; mais également un nouveau contexte idéologique et organisationnel qui impose*

[44] Loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000005824074

partout contractualisation et concertation » (Ion, 2006, p.22). Les conseils généraux ainsi que les grandes associations, mus par une logique gestionnaire, sont en recherche permanente d'efficacité, et font de plus en plus appel à des nouveaux postes d'encadrement, issus de l'administration et de la gestion, éloignés du travail social et portés par une idéologie libérale. Logiques de partenariat, de projet et d'évaluation foisonnent désormais dans les discours et objectifs des financeurs. De même, l'impératif de résultat, véhiculé par cette nouvelle hiérarchie, s'impose comme un discours légitime (*ibid.*).

Le libéralisme et le principe de concurrence libre, déjà présents à la fin des années 1970, prennent de l'ampleur à partir des années 1980. Celles-ci sont aussi traversées par une « crise des grands intégrateurs sociaux » (Pascal, 2014, p.236) : le travail (chômage de masse), le logement (ghettoïsation des HLM), et les liens familiaux (diminution du nombre de mariages et augmentation du nombre de divorces). Par ailleurs, les années 1980-1990 marquent une rupture avec le modèle de l'État-providence. Cela s'explique par un basculement économique, conduisant à une crise du financement, à une époque où les problèmes sociaux, tel que le chômage et la pauvreté sont accrus. On assiste également à une remise en question, de la part de beaucoup d'économistes, de principe même d'État-providence, lié au phénomène de globalisation économique. Dans un contexte de compétitivité internationale, le social représente un poids financier. Par conséquent, « *les États doivent choisir entre le marché libre, créateur d'insécurité mais aussi d'emploi, ou le maintien de la protection sociale au détriment de l'emploi* » (Merrien, 2007, p.78). La nécessité d'être compétitif, l'écroulement de la société postindustrielle et avec elle, du plein emploi, mettent à mal la légitimité d'un État social. Aussi, le postulat d'un grand nombre de néolibéraux repose sur l'idée selon laquelle les politiques sociales mises en place par l'État-providence et visant à sécuriser les citoyens auraient créé une incitation à l'assistanat, et au retrait individuel du marché du travail. L'idée fera son chemin, et amènera une nouvelle manière de penser les politiques sociales. D'un principe de protection collective face aux incertitudes de la vie, nous glissons progressivement vers un modèle visant à une responsabilisation individuelle des difficultés rencontrées. La pauvreté, le chômage ou l'exclusion ne sont plus dès lors envisagés comme les conséquences néfastes de la modernité, mais comme les symptômes de l'incapacité ou de la mauvaise volonté des personnes concernées à « s'en sortir », à s'adapter au contexte économique, politique et social (*ibid.*).

On passe, dès lors, d'un État censé garantir des formes de solidarité à un État prônant la responsabilisation de chacun, dans une recherche d'utilité sociale (Ion, 2005). Colette Bec explique d'ailleurs que le modèle économique visant aux corrections des failles du marché a

été pris comme modèle de référence dans celui d'organisation de la société. Cette « loi économique » étant envisagée comme naturelle, chacun se doit de s'y adapter et de souscrire à une nécessité d'efficacité (Bec, 2007). Le *new public management* et ses outils et pratiques s'introduisent dans les organisations non marchandes, y transposant les logiques de marché, la recherche de l'efficience et la participation des usagers dans les prestations fournies (Lyet, Molina, 2016 ; Chappoz, Pupion, 2012). Les modalités de l'action publique sont redéfinies par cette logique, et reposent sur une « éthique de l'efficacité » (Jacquot, 2016, p.103), qui ne voit en l'État qu'un frein à la productivité. Quant aux besoins des usagers, ils sont renvoyés à des besoins strictement économiques, répondant ainsi à une logique marchande et à une rationalité managériale (*ibid.*).

Dans ce contexte néolibéral, la liberté individuelle est la valeur de référence absolue (Bec, 2007). Ainsi, la façon d'appréhender le social évolue : « *Le contexte idéologique se transforme également : l'individu devient le centre des discours sur l'action, son sort est présenté comme la résultante de sa responsabilité. Les valeurs de solidarité et de partage, au fondement des actions collectives, sont réduites au respect des droits individuels. En parallèle, on assiste au lent effritement des structures collectives productrices d'identité sociale : le militantisme marqué par un fort attachement à l'organisation, que ce soit association, parti politique ou syndicat, décline au profit d'engagements pour des causes à fort contenu émotionnel mais qui ne produisent pas d'organisation dans la durée.* » (Pascal, 2014, p.237). Dès lors, les causes structurelles des difficultés sociales ne sont plus réellement interrogées, et l'on met l'accent sur les facultés, les ressources ou au contraire les failles individuelles. Les bénéficiaires des dispositifs sont enjoints à s'engager et à se mobiliser dans leur insertion, et cette injonction est amendée par la signature de contrats entre les différentes institutions et la personne, instaurant un droit conditionnel. L'exemple du RMI, créé en 1988, est particulièrement parlant à cet égard. Mais ceci est d'autant plus flagrant avec son successeur, le Revenu de solidarité active (RSA) mis en place en 2007. Ces deux dispositifs visent, par l'engagement contractualisé des bénéficiaires, à « réguler » les pauvres (Paugam, Duvoux, 2010).

C'est à partir des années 1980 que l'idée de mettre l'usager au centre des dispositifs devient véritablement une ligne directrice de l'action sociale. Dès lors, le regard porté sur les bénéficiaires de l'action sociale évolue : de personnes assujetties, elles deviennent des « usagers », et ce changement de notion s'accompagne de la volonté d'un renforcement des droits et de la protection des personnes. Un décret est ainsi instauré en 1983 et assoit cette notion, qui sera renforcée par une loi en janvier 1985. Cette dernière insiste sur l'importance

d'impliquer les usagers dans le fonctionnement des établissements desquels ils relèvent. La circulaire de février 1989 appuie encore davantage cet objectif, en précisant que l'usager doit devenir un partenaire de l'organisation, et doit pouvoir donner des propositions. L'usager n'est donc plus appréhendé par sa seule fonction d'« usage » d'un droit, il est considéré comme un acteur capable de participation (Rullac, Ott, 2018). La façon de se représenter l'usager évolue donc, et sont questionnées les conditions de son accueil. Avec la volonté de présenter l'usager comme un partenaire de l'action sociale, la notion d'accompagnement prend son essor. Celle-ci cherche à se démarquer de l'assistance, pour donner une place d'acteur à l'usager : « *L'étymologie nous dit que "accompagner" veut dire : "se joindre à quelqu'un pour aller où il va". Deux idées se dégagent de cette courte définition. Tout d'abord, "se joindre à", c'est-à-dire se rapprocher, converger, s'ajouter à un mouvement qui existe avant que l'accompagnateur s'y joigne et, ensuite, "pour aller où il va", ce qui signifie très clairement que ce n'est pas l'accompagnateur qui décide du chemin mais bel et bien l'accompagné* » (Rullac, Ott, 2018, p.1). Le projet personnel, instauré par la loi 2002-2, qui doit être co-construit entre le travailleur social et la personne accompagnée et dans un objectif d'autonomisation est parfaitement illustrant de cette prérogative.

Ce changement idéologique s'instaure durant un tournant historique en matière de pauvreté, puisque celle-ci ne touche plus uniquement des strates particulières de la population : la précarisation du salariat, l'augmentation du nombre d'emplois atypiques et l'apparition des « travailleurs pauvres » élargissent ces problématiques sociales à une part bien plus importante de la population. Les travailleurs sociaux qui étaient auparavant, pour l'essentiel, fortement politisés, mettent le militantisme de côté. Cela peut aussi s'expliquer par le désenchantement que vivent ces professionnels face à leur obligation de maintenir l'ordre social, et d'être non pas des acteurs d'intégration, mais des agents de gestion de populations qui sont exclues et fortement susceptibles de le rester. Les politiques sociales étant destinées à limiter les impacts du néolibéralisme et du capitalisme sans en questionner les causes systémiques, les travailleurs sociaux vivent une désillusion qui met à bas leurs revendications militantes. Si les politiques sociales des époques antérieures étaient considérées comme des évolutions sociales, celles mises en place à partir des années 1980 ne visent plus qu'à tenter de limiter les dégâts d'une société qui exclut et dégrade les conditions de vie (Dubet, 2002). Le rôle du travailleur social n'est plus désormais de donner une offre pour répondre à une demande, mais de concentrer son accompagnement sur la relation : il n'est plus vraiment de finalité, mais une insistance sur

l'empathie, le rapport de proximité et l'éthique[45] ce qui, selon Jacques Ion, peut par ailleurs venir questionner la professionnalité des travailleurs sociaux, puisque la distinction entre la scène et les coulisses n'est plus aussi bien marquée (Ion, 2006). Le « malaise des travailleurs sociaux » viendrait alors d'une anomie, liée à une perte de sens et des valeurs traditionnelles de la profession (Aballéa, 1996). Je montrerai dans la suite de cette thèse que les travailleurs sociaux tentent néanmoins de négocier sans cesse le sens de leur travail, leur rôle, et orientent leurs actions en fonction d'un certain nombre de valeurs partagées.

Le modèle libéral s'insinue peu à peu dans le secteur de l'action sociale, avec sa doctrine marchande et son principe d'évaluation. Il impose « *une économie de l'offre, de la performance et de la solvabilité* » (Chauvière, 2010, p.16). L'action publique tente ainsi à se rationaliser pour tendre vers une performativité accrue, vers plus d'efficacité pour des coûts amoindris. Ce processus, Michel Chauvière l'identifie à ce qu'il appelle la « chalandisation », qui : « *instille un habitus commercial banalisé et acceptable par le plus grand nombre, là où dominait le non-commercial, ce qu'on appelait jusqu'ici, avec conviction, le non-lucratif. Elle entraîne aussi une dévalorisation parfois invisible des mobilisations collectives, au bénéfice d'une approche dépersonnalisée, ouverte et même offerte au marketing des raisons d'agir* » (*ibid.*, p.23). En d'autres termes, la chalandisation est un processus par lequel le secteur marchand s'insinue dans le secteur social, mais de sorte que cela semble inévitable et peut-être même bénéfique, en imposant un « habitus commercial banalisé » (*ibid.*). Finalement, la chalandisation amène une légitimation d'outils de mesure, de méthodes et de modes de gestion empruntés à l'industrie et au monde marchand. Les logiques de projet, d'évaluation, de partenariat et celle visant à placer les usagers au cœur des dispositifs trouvent une assise plus légitime encore par la loi du 2 janvier 2002 (aussi appelée « loi 2002-2 ») qui vise à rationaliser l'action sociale[46] (cf. chapitre 3).

Les publics bénéficiaires de l'action sociale se multiplient et se diversifient, les dispositifs se complexifient, les travailleurs sociaux se spécialisent et sont rejoints par de nouveaux « intervenants sociaux ». Cette appellation commence à être utilisée dans les années 1990, et tend par la suite à se généraliser dans le champ de l'action sociale. Avec la crise sociale à partir des années 1970, la montée du chômage, la crise de l'État-providence et la décentralisation, le champ, les pratiques et les valeurs de l'action sociale se diversifient considérablement (Ion, 2006(1998)) et ses missions sont de moins en moins définies clairement (Ion, 2005). Parler

[45] « L'éthique désigne le système de valeurs et de références qui encadrent la mise en œuvre de la pratique. Elle définit l'univers moral de la profession en même temps que son identité » (Aballéa, 1996, p.20).
[46] Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215460&categorieLien=id

d'« intervenants » permet alors de regrouper, dans une même catégorie, un ensemble de postes contrastés. Alors qu'on parlait de « travailleurs » sociaux, terme qui permettait une référence professionnelle, les « intervenants » comprennent également des bénévoles. Mais plus encore, parler d'intervention plutôt que de travail social concourt à une redéfinition des pratiques professionnelles : il s'agit désormais d'agir dans l'instant, sur une courte durée, voire parfois dans l'urgence, alors que le travail social inscrit traditionnellement son action dans des temporalités plus longues. Les principes mêmes du travail social sont mis à mal, puisque la logique éducative, dans un objectif de transformation et d'évolution, portée par un idéal d'autonomie acquise lors d'un processus long, est fortement contrainte. L'intervention sociale amène une autre manière de penser la relation travailleur social/usager, pour l'inscrire non plus dans un rapport hiérarchique mais le plus égalitaire possible. Cependant, la logique d'inclusion se fait dès lors individuellement, l'intervention substitue le relationnel à l'éducatif, se concentre sur la situation plutôt que d'envisager une évolution, une dynamique, et prend forme sur les compétences expérientielles davantage que sur les qualifications (Ion, 2009). Aujourd'hui, le travail social est morcelé par cette nouvelle réalité : « *Au sein du paysage de plus en plus fragmenté, les travailleurs sociaux ne sont plus, ni démocratiquement, ni idéologiquement, au centre du social* » (Ion, 2006, p.47). Pourtant, si Jacques Ion annonce la fin du travail social, parce qu'il ne fait plus aujourd'hui unité et ne se constitue plus comme profession, d'autres auteurs postulent au contraire d'une continuité du travail social, qui, loin de se déqualifier, implique une formation de plus en plus exigeante, ce qui préserve ces professionnels de toute concurrence avec les nouveaux intervenants (Chopart, 2000).

La logique de l'urgence porte sur le devant de la scène la notion d'insertion, « *qui emprunte ses références aux idéaux humanitaires et non plus à ceux de l'action républicaine corrigeant les inégalités* » (Autès, 1998(1), p.75). Il ne s'agit donc plus de prôner un changement social ou de tenter de modifier la réalité, mais au contraire de s'y adapter. La posture du travail social change : il n'est plus porteur de valeurs universalistes, mais il emprunte à la logique managériale ses modes de gestion, et concentre son accompagnement sur des aspects individuels, l'écoute de la souffrance et la valorisation de la relation interindividuelle.

De nouveaux métiers viennent faire concurrence au travail social, comme les métiers de la ville (chefs de projet, etc.). La politique de la ville, qui nait dans les années 1980, s'inscrit dès ses origines dans une critique vis-à-vis du travail social, lui reprochant d'être inefficace. Elle se déploie autour de projets de développement social des quartiers et de prévention de la délinquance. La politique de la ville s'ancre dans un territoire, pour traiter les causes et non les

conséquences des dysfonctionnements sociaux. Elle offre donc une place centrale aux élus, ce qui rompt avec les principes traditionnels du travail social, et avec le principe de relation binaire basé sur la confiance. La politique de la ville repose sur une logique triple : territoire, institutionnalisation (remettre les institutions au centre des initiatives, et regard porté sur l'intérêt à la fois pour les personnes mais aussi pour les institutions), politique (puisque présidé par des élus). Les travailleurs sociaux, voyant dans la politique de la ville un moyen de rénover leur métier, s'y insèrent rapidement. Mais ils en perdent par là même un certain nombre de savoir-faire, la reconnaissance de leur statut puisqu'ils sont dès lors sous la tutelle d'un chef de projet, et leur autonomie : « *les élus municipaux mettent à profit la politique de la ville pour procéder à une "domestication" du travail social* » (Estèbe, 1998, p.55). La logique de projet engendre une dépendance des travailleurs sociaux aux pouvoirs locaux. La politique de la ville vise à détacher le social et la solidarité du monopole des travailleurs sociaux, pour intégrer cette préoccupation dans l'ensemble des institutions pourvoyeuses d'intégration, les secteurs marchands de l'action publique, et elle y parviendra (*ibid.*).

En outre, les travailleurs sociaux subissent toujours des critiques quant à leurs modalités d'accompagnement. Dans les années 1990, ils ne sont plus accusés, comme c'était le cas dans les années 1970, d'être des bras droits de l'État, mais sont identifiés, notamment par les personnes qu'ils accompagnent, comme des acteurs ne pouvant pas agir sur les causes des difficultés des usagers. Les travailleurs sociaux ne résistent plus réellement au modèle dominant, leurs revendications militantes se sont presque dissoutes, et leur rôle d'émancipateur semble peu à peu laisser place à un principe de contrôle social, pourtant fortement décrié dans les années 1970 (Donzelot, Roman, 1998). La crise des institutions et de leur fonction intégrative redessine l'action du travail social, qui ne peut plus répondre à sa mission première : « *Au lieu d'une intégration, c'est à une désintégration que l'on assiste, à l'apparition d'un vide social, d'une perte de perceptions des règles communes* » (*ibid.*, p.13). Dès lors, l'intervention des travailleurs sociaux ne concerne plus quelques cas isolés, des personnes exclues, mais une masse bien plus importante d'individus en rupture avec les institutions.

Les années 1990-2000 voient plusieurs réformes de diplômes et de formation en travail social : deux décrets en 1990 viendront réformer les formations des éducateurs et des éducateurs spécialisés d'une part, et celle des moniteurs-éducateurs d'autre part. Le diplôme d'aide médico-psychologique (AMP) est réformé en 1992, et la formation EJE en 1993. Le Diplôme d'État d'assistante sociale (DEAS) est quant à lui réformé en 2004, le Certificat d'aptitude aux

fonctions d'aide à domicile (CAFAD), créé en 1988, le sera en 2002 pour devenir le Diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) (Moreau, 2003).

Parallèlement, la loi du 28 août 1989 institue un Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement social (CAFDES), qui deviendra le Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale (CAFDESIS) en 2002. Quant au Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS), il sera créé en 2004.

L'ensemble de ces réformes, notamment dans les postes de direction, ainsi que la loi 2002-2 qui régit encore aujourd'hui les dispositifs sociaux et médico-sociaux, laisse peut-être entrevoir une volonté générale de rationalisation de ce secteur, inscrite dans un néolibéralisme prégnant, et donnant priorité à l'efficacité et à la libre concurrence.

Aujourd'hui, malgré les nouvelles lois (2002, 2005[47]) qui insistent sur la mise au centre de l'usager, le sujet, « *il semble que l'on assiste à un certain durcissement dans les pratiques (suppression de l'idée de prévention et devoir de contrôle social, création de nouveaux métiers pour « boucher les trous » qui surgissent à travers de nouvelles problématiques, mise en concurrence des services selon une logique de conditions conventionnelles des professionnels du secteur) et une certaine « évacuation » du sens de l'action, comme si le social devait "faire des actes" quantifiables et non plus des actions (des actes pourvus de sens)* » (Depenne, 2018, p.212).

Ces conditions de travail impliquent que les professionnels du social deviennent des « travailleurs comme les autres » (Giffo-Levasseur, Vrignon, 2005). Bien qu'étant des acteurs du social, les travailleurs sociaux sont contraints dans un cadre institutionnel, hiérarchique et professionnel restreignant leurs activités. Aussi, ces professionnels de terrain se retrouvent-ils dans une position ambivalente, à la fois agents de l'État et agents de l'action sociale.

Désormais, le travail social n'est plus réellement questionné au même titre que dans les années 1970 : rares sont les travailleurs sociaux qui s'interrogent encore véritablement, politiquement et surtout collectivement sur leur double fonction contradictoire (Estèbe, 1998) : celle de main armée de l'État et du contrôle social d'une part, et celle de porteurs d'un idéal de solidarité et de justice sociale d'autre part. Les pouvoirs locaux se sont emparés de la question sociale (soit

[47] Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647

par les politiques de la ville, soit par la décentralisation), et le travail social ne fait plus unité, il n'est plus porteur de pratiques, de savoir-faire et d'une idéologie commune. Plusieurs sociologues ont d'ailleurs affirmé qu'il était voué à disparaitre dans ces formes premières, et que nulle profession ne pourra le remplacer (Estèbe, 1998 ; Ion, 2009 ; Depenne, 2018). Pourtant, les professionnels rencontrés dans le cadre de cette thèse montrent que des valeurs héritées du travail social, une éthique partagée et des pratiques communes peuvent subsister et prendre corps dans une organisation locale. Si leur rôle est certes celui d'intégrer dans une société néo-libérale plutôt que de remettre en cause l'ordre social dominant, il n'en reste pas moins qu'ils tentent de donner du sens à leurs actions, en faveur des personnes qu'ils accompagnent. Cependant ils sont inévitablement confrontés à une double réalité : ils veulent conserver des valeurs et des objectifs propres au travail social, quand les modalités de leurs applications sont contraintes par les réalités du secteur social aujourd'hui et son mode de gestion. Il me paraît donc important d'analyser leurs pratiques quotidiennes pour déterminer comment ils combinent ces injonctions paradoxales, et particulièrement en étant employés par Adoma, une société d'économie mixte qui entre dans la logique marchande présentée ici.

3) Les dispositifs, structures et opérateurs dans la gestion des hébergements pour les demandeurs d'asile

Les deux sous-parties précédentes permettent de lier demande d'asile et travail social pour comprendre les logiques qui sous-tendent aujourd'hui l'accueil de ce public et les conditions de travail de ces professionnels.

Dans cette double préoccupation qui consiste à la fois à développer l'accueil et l'hospitalité des demandeurs d'asile et à affirmer de plus en plus fortement un principe selon lequel la demande d'asile doit être encadrée pour répondre à une logique de contrôle des flux migratoires, un certain nombre de structures sont créées. Il s'agira ici de les présenter.

Avec la logique de marchandisation et de privatisation du secteur social, on voit apparaître aussi de nouvelles formes de prise en charge de l'asile, par des logiques d'appel d'offres. Il en est ainsi pour Adoma, le principal opérateur chargé de la demande d'asile en France, et auquel appartiennent les structures observées dans le cadre de cette thèse. Il s'agira ainsi d'en présenter les contours et les logiques, puis d'approcher brièvement l'ambivalence que cela suscite chez les travailleurs sociaux rencontrés.

3.1) Le DNA et les structures d'accueil pour les publics liés à la demande d'asile

Le dispositif national d'accueil (DNA), créé en 1973, a pour rôle de gérer la répartition des demandeurs d'asile dans les centres spécialisés (initialement des Centres provisoires d'hébergement – CPH). Demandeurs d'asile et réfugiés étaient alors tous réunis sous la même appellation, celle de « réfugiés », qu'ils aient ou non obtenu le statut[48]. La responsabilité de ces centres était au départ sous l'autorité des Directions départementales de l'action sanitaire et sociale (DDASS). Aujourd'hui, le DNA est géré par l'OFII.

Le DNA est réorganisé par une circulaire en 1991[49], qui met en place une distinction entre les Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), désormais dévolus aux demandeurs d'asile, et les CPH qui n'accueillent plus que des réfugiés. Mais le nombre de places en CADA (2 500 au début des années 1990, environ 3 500 au début des années 2000) s'avère trop peu élevé pour accueillir les dizaines de milliers de demandeurs d'asile, et seuls 10% d'entre eux peuvent bénéficier d'un hébergement en CADA. S'instaurent alors des critères de vulnérabilité, donnant priorité aux femmes avec enfants, aux personnes âgées et à celles dont la santé est fragile (Julien-Laferrière, 2016). De fait, si aujourd'hui le nombre de places en CADA a considérablement augmenté, s'élevant à plus de 43 600, les critères de vulnérabilité restent de mise et les CADA n'accueillent bien souvent que des familles, puisque le nombre de places d'hébergement reste encore insuffisant pour accueillir la totalité des demandeurs d'asile. À titre d'exemple, en 2019, 132 700 demandes, dont 123 530 premières demandes ont été enregistrées par l'OFPRA, soit une hausse de 7% par rapport à 2018.

Selon Jérôme Valluy, l'augmentation de places en CADA est à comprendre au regard de l'importance pour l'État d'avoir une visibilité institutionnelle sur les personnes en procédure, sur l'évolution de leurs parcours et leur orientation une fois sorties du dispositif (bien que cette information reste difficile à évaluer), et sur les pourcentages de refus et d'acceptation de la demande d'asile. Si bien que l'évolution de ces structures, au-delà d'être une réponse à un manque effectif d'hébergement et d'accompagnement des demandeurs d'asile, serait aussi symptomatique d'une nécessité étatique d'encadrement et de contrôle de cette population (Valluy, 2007).

[48] Pour plus d'informations sur le dispositif national d'accueil, consulter France Archives : https://francearchives.fr/findingaid/ca27a5a1692280a1b75bcf1ec19b9a30ace05601

[49] Circulaire n°91-22 du 19 décembre 1991 relative à la réorganisation du dispositif national d'accueil des réfugiés et des demandeurs d'asile (non publiée).

Les demandeurs d'asile disposent d'une allocation pour demandeur d'asile (ADA) qui remplace l'Allocation temporaire d'attente (ATA) depuis la loi du 29 juillet 2015, à condition qu'ils acceptent l'orientation faite par l'OFII et par le DNA. Ce pécule s'élève à 6,80 euros par jour pour une personne hébergée en centre, et de 14,20 euros si elle ne dispose d'aucune place d'hébergement. Il est de 10,20 euros pour un couple (17,60 euros si le couple n'est pas hébergé), et de 17 euros (ou 24,40 euros) pour une famille de quatre personnes[50].

Au fur et à mesure, le Dispositif national d'accueil s'est complété, avec la création de nouveaux types de centres :

- Accueil temporaire service asile (ATSA) :

Il s'agit de dispositifs d'hébergement d'urgence. Ils élargissent l'accueil à l'ensemble des demandeurs d'asile (procédure normale, accélérée ou Dublin).

- Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA) :

Ils ont été conçus initialement pour compléter le manque de places en CADA et héberger des personnes en procédure accélérée (à l'époque où les CADA ne les accueillaient pas) et en procédure Dublin (Braud, Fischer, Gatelier, 2018).

- Centres d'accueil et d'examen de situation administrative (CAES) :

Ce sont des centres dans lesquels le passage est censé être très court, puisqu'il s'agit d'examiner chaque situation pour ensuite fournir une orientation adaptée à chaque demande. Les personnes orientées dans ces centres sont généralement repérées durant des maraudes : il n'est donc pas possible d'y avoir accès en en faisant simplement la demande[51].

- Programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile (PRAHDA) :

Ces centres accueillent des personnes en demande d'asile, des personnes n'ayant pas encore enregistré leur demande, et surtout des personnes en procédure Dublin, et pouvant être assignées à résidence dans l'un de ces centres. Il semblerait même que ces structures aient été créées pour assoir un contrôle plus affirmé sur ces dernières[52]. Les centres PRAHDA sont le fruit d'un appel d'offres lancé en 2016 et remporté par Adoma.

- Centres d'accueil et d'orientation (CAO) :

[50] Pour plus de détails sur les montants de l'ADA, consulter : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33314.
[51] Pour consulter l'article du Gisti sur l'accueil des demandeurs d'asile : https://www.gisti.org/spip.php?article5117
[52] C'est en tout cas le point de vue porté par le Gisti : https://gisti.org/spip.php?article5801#1

Les CAO ont été créés par les instructions interministérielles du 9 novembre 2015 et du 7 décembre 2015. Ils ont été conçus dans le cadre du démantèlement du campement de Calais, et afin d'accueillir les personnes en provenant. Ainsi, fin janvier 2016 furent ouverts 87 CAO pour 1 275 places[53]. Il s'agit de structures de « mise à l'abri », n'ayant pas vocation à offrir un logement pérenne aux bénéficiaires, ni d'assurer un accompagnement administratif pour une procédure de demande d'asile par exemple. Ces centres sont envisagés comme des « sas » temporaires d'attente, et la présence des migrants doit y être la plus courte possible. Ils accueillent des demandeurs d'asile, et une dérogation particulière était accordée, au départ, à ceux relevant de la procédure Dublin : le Premier ministre Bernard Cazeneuve a promis, en effet, que tous ceux dont les empreintes ont été enregistrées dans un autre pays signataire du règlement Dublin pourront, sans délai, formuler leur demande d'asile en France. Par la suite, les CAO accueilleront des personnes provenant d'autres campements démantelés, comme celui porte de la Chapelle à Paris, mais ces derniers ne disposeront plus de la faveur accordée aux « dublinés ». Les CAO devaient initialement avoir une existence de vie courte, mais ils ont pourtant continué à fonctionner, pour beaucoup, jusqu'en 2019, et même au-delà pour certains. En 2019 donc, 50% des CAO ont été transformés en HUDA, et les CAO restants sont amenés à suivre le même chemin en 2020[54]. Le financement de ces centres passera ainsi de 24 à 17 euros par jour et par personne.

Voici un récapitulatif des différentes structures d'hébergement pour des publics avant, pendant et après la procédure de demande d'asile :

[53] Instruction du 19 mai 2016 relative à la campagne budgétaire du secteur « Accueil, hébergement et insertion » pour 2016 : http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2016/05/cir_40934.pdf

[54] Note d'information du Ministère de l'intérieur datant du 27 décembre 2019 relative à la gestion du parc d'hébergement des demandeurs d'asile et des bénéficiaires de la protection internationale : http://circulaires.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&retourAccueil=1&r=44902

Type de structure	Sigle	Public accueilli	Date de création	Nombre de places en 2019 (hors Outre-Mer)	Financement
Centre d'accueil et d'examen de situation administrative	CAES	Examen des demandes et orientation vers un centre adapté à la situation administrative	Circulaire du 4 décembre 2017	3 136 places	25 € par jour et par personne
Centre d'accueil pour demandeurs d'asile	CADA	Demandeurs d'asile non dublinés	Circulaire du 19 décembre 1991	43 602 places	19 € par jour et par personne
Centre d'accueil et d'orientation	CAO	Personnes provenant de campements évacués (Calais, Paris)	Charte de fonctionnement de juillet 2016 (ont presque disparu aujourd'hui)	3 969 places	24 € par jour et par personne
Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile	HUDA	Demandeurs d'asile (essentiellement procédures accélérées ou Dublin) Ancien public CAO	Circulaire du 2 avril 2007	42 506 places	16,38 € par jour et par personne 17 € pour les HUDA issus de transformations de CAO
Accueil temporaire service Asile	ATSA	Demandeurs d'asile (essentiellement procédures accélérées ou Dublin)	Créés en 2000 par la Direction générale des étrangers en France (DGEF). Ont disparu, et leurs places ont été transférées en HUDA	/	15,65 € par jour et par personne
Centre provisoire d'hébergement	CPH	Personnes réfugiées ou bénéficiaires d'une protection subsidiaire	Créés en 1973	8 710 places	25 € par jour et par personne
Programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile	PRAHDA	Demandeurs d'asile, futurs demandeurs n'étant pas encore formellement enregistrés, procédures Dublin	Marché public du ministère de l'intérieur, septembre 2016	5 351 places	16,50 € par jour et par personne

Sources : Document de la Cimade « Typologie des dispositifs d'"hébergements" des personnes migrantes-accueil/transit/contrôle/expulsion : comment s'y retrouver? » (https://www.gisti.org/IMG/pdf/typologie_des_dispositifs_d_hebergements_controles.pdf)
Article du gisti : « Les Prahdas (programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile) (https://gisti.org/spip.php?article5801#1)
Note d'information du Ministère de l'intérieur datant du 27 décembre 2019, relative à la gestion du parc d'hébergement des demandeurs d'asile et des bénéficiaires de la protection internationale (http://circulaires.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&retourAccueil=1&r=44902).

La diversification des dispositifs, loin de montrer l'efficacité des politiques migratoires en matière d'accueil des demandeurs d'asile, serait en réalité le symptôme d'un défaut de gestion de l'urgence, comme cela est particulièrement le cas avec la création des CAO. Elle rend la gestion peu à même de répondre aux besoins liés à l'accueil (Braud, Fischer, Gatelier, 2018), tout en divisant une population aux caractéristiques similaires dans des dispositifs pourtant inégaux sur le plan financier et sur celui de l'accompagnement.

Dans les années 1990, la gestion des CADA et plus largement du DNA était allouée au secteur associatif. C'est par exemple France terre d'asile qui a créé le premier dispositif d'hébergement en 1973, au moment de la naissance du DNA, pour faire face au manque de structures d'accueil à l'époque (Bourgeois, Ebermeyer, Sevin, 2004). Mais par la suite, les centres d'hébergement se sont vu administrer par quelques gros opérateurs nationaux ou régionaux. Dans une logique de marchandisation du secteur social déjà présentée, couplée à un souci de contrôle des flux migratoires et de chasse aux « faux » demandeurs d'asile, ces structures, à la fois privées et régies par une logique de rentabilité plutôt que de militantisme, entrent en corrélation avec les attentes étatiques. Cela donne lieu à des structures d'accueil dont les moyens financiers peuvent être plus importants, mais dans lesquelles les principes de rentabilité, de fluidité, de traçabilité des publics, de contrôle et d'évaluation des centres sont de mise. Le plus important de ces opérateurs en France est Adoma.

3.2) Adoma : une entreprise du social

Adoma est l'entreprise qui assure la gestion des centres d'hébergement sur lesquels repose ma méthodologie. Outre le fait que je ne peux me passer d'en faire le descriptif pour rendre compte du contexte de mon terrain, il faut noter qu'Adoma est très caractéristique de ce que je présente plus haut, dans un contexte sociétal où le social se fait happer par le néolibéral et entre dans un principe de concurrence sur les marchés publics.

La Société nationale de construction pour les travailleurs algériens (Sonacotral), premier nom d'Adoma, s'est créée en 1956, en pleine guerre d'Algérie, par l'initiative du Conseil économique et social. Ce dernier donne pour mission à la Sonacotral de construire et aménager des foyers mis à disposition de la main d'œuvre immigrée, mais surtout aux Français musulmans d'Algérie, afin de résorber les bidonvilles et d'améliorer les conditions de vie de ces ouvriers (Bernardot, 2008). Cependant, « *les foyers ont été le moyen à la fois concret et symbolique pour mener à bien ce qui est présenté comme une Reconquista par les acteurs notamment policiers, des territoires urbains occupés par les migrants* »

(Bernardot, 2010, p.81). Il s'agissait donc, outre d'offrir un logement décent à cette population, d'assurer l'ordre public. La Sonacotral s'est développée rapidement, grâce au soutien d'institutions publiques et au partenariat déployé avec de grandes entreprises embauchant de la main-d'œuvre immigrée. Elle est une société d'économie mixte, c'est-à-dire qu'elle est financée en grande partie par l'État, mais aussi via des partenaires économiques et financiers privés. Une société d'économie mixte est donc une entreprise, avec des impératifs de rentabilité et de résultat, mais mise au service de l'intérêt général. Ce statut, quelque peu hybride, permet de répondre à la nouvelle réalité de l'action sociale et du travail social, qui se sont complexifiés, et sont aujourd'hui contraints par une demande d'efficacité, de résultats, de souplesse et d'adaptation dans un environnement plus instable (Bertaux, Hirlet, 2009).

En 1962, avec l'accès à l'indépendance de l'Algérie, la société évolue et change légèrement de nom pour devenir la Société nationale de construction de logements pour les travailleurs (Sonacotra), et étendre ainsi son champ d'activité (Barnardot, 2008). Rapidement, la Sonacotra s'est constitué un parc immobilier conséquent, et « *son patrimoine a ainsi atteint son apogée au début des années 1970, avec plus de 350 foyers en fonctionnement (70 000 lits environ), et une centaine de cités de transit, de centres d'accueil et de logements de chantiers mobiles, mais aussi plus de 50 000 logements HLM gérés par ses filiales LOGI et des dizaines de milliers de mètres carrés de bureaux créés dans le cadre de larges programmes de rénovation urbaine et de l'habitat insalubre* » (Bernardot, 2010, p.81).

Mais avec l'arrêt de l'immigration de travail dès 1974, les besoins et demandes en matière de logement pour les étrangers évoluent. Le taux d'occupation des foyers est en forte diminution (*ibid.*). De plus, dans les années 1980-1990, les foyers de travailleurs migrants sont fortement critiqués par la presse, qui les accuse d'être ségrégatifs, les usagers eux-mêmes se révoltent contre les conditions de vie dans ces centres, et les municipalités refusent leurs installations. De là, l'action publique et la Sonacotra veulent s'engager dans un processus de résorption de ces foyers, et diversifier l'activité et les publics accueillis par cette entreprise. C'est ainsi qu'au début des années 1990, la Sonacotra réoriente son activité et est intégrée dans les politiques de lutte contre l'exclusion. Les foyers sont peu à peu transformés en résidences sociales, par l'achat de bâtiments fortement dégradés et réhabilités, et le public s'élargit pour y inclure les demandeurs d'asile. « *Ces deux éléments sont censés conduire à une banalisation de l'entreprise et à rendre à nouveau les populations immigrées invisibles dans l'espace public, le travail n'opérant plus comme facteur d'invisibilité* » (Bernardot, 2010, p.83). Dès 1993, les missions de la Sonacotra ne se cantonnent plus aux migrants, mais concernent toutes les

personnes en situation de précarité et sans logement. La population accueillie rajeunit donc sensiblement, et alors que les travailleurs migrants représentent désormais une population vieillissante, l'accueil de ces nouveaux publics permet à Adoma d'enregistrer 15% de ces bénéficiaires entre 31 et 40 ans[55].

En 1994, l'État prend 57% des parts du capital de la société, et la Caisse des dépôts et consignations en prend 28%. « *La Sonacotra, adossée aux acteurs les plus puissants de la politique d'aménagement du territoire et du logement, est reprise en main par les tutelles ministérielles et l'augmentation de capital s'accompagne d'un engagement de retour à l'équilibre financier et d'une intégration résolue des programmes de l'entreprise dans les politiques sociales et urbaines de l'État* » (*ibid.*, p.84). La Sonacotra est donc de plus en plus associée à l'État et à ses prérogatives, au point qu'Adoma sera présentée comme un « outil au service de l'État » (*ibid.*, p.85) à partir de 2008. Cela lui permettra par ailleurs d'étendre son patrimoine et son champ d'activité.

Dès lors, la Sonacotra s'organise autour de deux pôles d'activité : les résidences sociales d'une part, et les Centres d'accueil de demandeurs d'asile (CADA) d'autre part. Le programme de construction de ces résidences sociales est soutenu par les municipalités. Les résidences sociales hébergent pour certaines des populations précaires (principalement par le biais d'hébergements d'urgence) et pour d'autres des travailleurs migrants anciennement en foyer. Mais bien que le nom ait changé, ces foyers, devenus résidences sociales, n'ont pas tous été réhabilités pour améliorer les conditions de vie des résidents.

En janvier 2007, la Sonacotra devient Adoma, afin de mieux s'ancrer dans les réalités des personnes accompagnées : presque 70% d'entre elles n'ayant pas d'emploi, il s'avérait désuet d'évoquer les « travailleurs » dans l'acronyme. Adoma n'est pas un sigle : c'est la contraction entre le terme *domus*, qui signifie « maison » en latin, et le terme *ad*, qui veut dire « vers » (Bernardot, 2008). Cela correspond mieux aux nouvelles perspectives de l'organisation, qui souhaite prôner l'insertion par le logement.

Sous l'impulsion des pouvoirs publics, Adoma se développe par la suite principalement sur les CADA, et en est rapidement devenu le premier gestionnaire en France. Entre 1995 et 2008, elle passe ainsi de la gestion de 5 à 57 CADA, ce qui représente 20% du dispositif national pour demandeurs d'asile (Barnardot, 2010, p.88). La particularité du public des demandeurs d'asile

[55] Voire « La clé. Les cahiers thématiques », n°5, de septembre 2016 : https://www.adoma.cdc-habitat.fr/userdata/c_bloc_file/0/710/710_fichier_ADOMA-LA-CLE-N-5-web.pdf

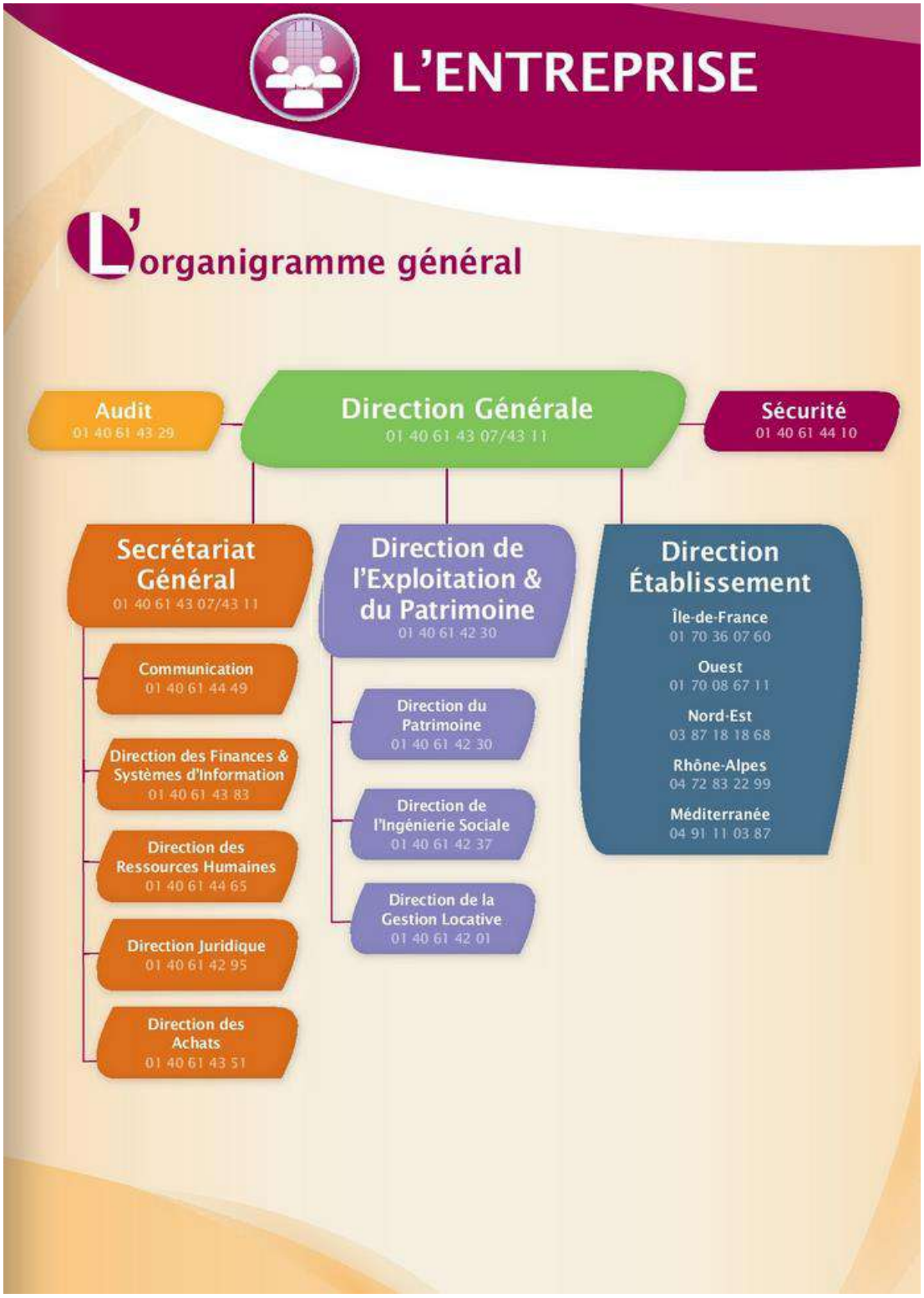
par rapport à celui des travailleurs immigrés réside dans le fait qu'il n'est pas amené à se sédentariser (cf. chapitre 3), contrairement aux autres types de personnes hébergées. « *Le client idéal en somme doit être entièrement solvabilisé et pris en charge sous la forme d'un prix de journée directement versé au gestionnaire, géré socialement par des organismes tiers, et venant combler des places vacantes du parc* » (*ibid.*, p.88). Les demandeurs d'asile ont permis à Adoma de soigner son image, de remplir des foyers désertés, et d'augmenter son chiffre d'affaires grâce à des centres institutionnellement fiables et pérennes. Malgré tout, l'entreprise souffre encore d'une image dévalorisante, tant par la critique des prestations qu'elle fournit (insalubrité de certaines structures, inadaptation de certains foyers à la population vieillissante et stagnante des travailleurs immigrés), des publics qu'elle accueille (accusé d'être des foyers de délinquance et de violence, bien que cette réalité soit toute relative et minime au regard de la quantité importante de personnes bénéficiaires), que par son rôle au service de l'État (de gestion et de contrôle des populations migrantes, de participation à des démantèlements de camps, d'invisibilisation des étrangers).

Aujourd'hui encore, les résidences sociales sont le plus gros pôle d'activité d'Adoma, qui en comptait 403 en 2019, contre 128 foyers de travailleurs migrants, 42 pensions de famille, 61 résidences hôtelières à vocation sociale, et 31 centres d'hébergement, différents dispositifs dans lesquels est réparti le public des demandeurs d'asile. En décembre 2019, Adoma disposait ainsi de 22 163 places d'hébergement asile, sur 26 179 en tout[56]. Elle a donc fortement augmenté ses effectifs, puisqu'elle n'en comptait que 16 794 fin 2016, et seulement 12 316 en 2010[57]. Depuis 2017, Adoma a remporté un nouvel appel d'offres lancé par l'État, et a mis en place le programme Hémisphère : la société a ainsi ouvert 5 351 places en PRAHDA et 2 365 en Hébergements d'urgence avec accompagnement social (HUAS)[58].

Adoma s'est peu à peu imposée dans le champ de la gestion et l'immigration et de l'intégration, au détriment de structures et institutions pourtant plus anciennes dans le domaine. Elle est aujourd'hui le premier opérateur de l'accueil de demandeurs d'asile et le premier bailleur du logement et de l'hébergement accompagné en France. Elle emploie 2 881 « collaborateurs » en

[56] Rapport d'activité Adoma 2019 : https://www.adoma.cdc-habitat.fr/userdata/c_bloc_file/0/866/866_fichier_Rapport-d-activite-Adoma-2019-web-compressed.pdf
[57] Rapport d'activité Adoma 2016 : https://www.adoma.cdc-habitat.fr/userdata/c_bloc_file/0/763/763_fichier_RAPPORT-HEBERGEMENT-ADOMA-2016-DEF-compressed.pdf
[58] Voire « La clé. Les cahiers thématiques », n°8, de septembre 2018 : https://www.adoma.cdc-habitat.fr/userdata/c_bloc_file/0/828/828_fichier_La-Cle-N-8-webT.pdf

2019, pour 62 581 personnes logées et accompagnées. La société enregistre un chiffre d'affaires de 434 270 500 euros en 2018, soit une augmentation de 6,52% par rapport à 2017[59].



Source : Livret d'accueil des salarié, Adoma, p.7 (https://fliphtml5.com/nrsl/okcy/basic)

[59] Voire le site « societe » : https://www.societe.com/societe/adoma-788058030.html

Adoma est rattachée à CDC-Habitat depuis le 1er juin 2018 (elle était auparavant une filiale du groupe SNI – Société nationale immobilière). La Caisse des dépôts et consignations (CDC) est un groupe important, comprenant plus de 120 000 salariés, et elle s'étend même à l'étranger. La CDC gérait notamment, en 2018, 425 000 logements dont 262 000 logements sociaux par CDC-Habitat, premier bailleur de France (Delion, Durupty, 2018).

Adoma est donc une entreprise qui enregistre un chiffre d'affaires élevé, tout en ayant des activités sociales d'insertion par le logement. Elle remporte régulièrement des appels d'offres lancés par l'État, et doit donc se conformer aux attentes étatiques, puisque pour obtenir ce type de financement il ne lui est pas possible de s'opposer aux mesures législatives, institutionnelles ou administratives (Jordan, 1972). Les travailleurs sociaux rencontrés dans le cadre de cette thèse travaillent dans des centres d'hébergement d'Adoma, et ils expriment leur défiance vis-à-vis de l'institution, comme cela est particulièrement bien évoqué par Raphaël, travailleur social en CADA :

> Raphaël me dit que, chez Adoma, « on n'est pas du tout dans un discours militant, on est dans un discours de récupérer le plus possible de parts de marché sur le secteur de l'asile, pour s'étendre, s'étendre, s'étendre, et plus on la fermera, mieux ce sera, parce qu'il faut faire petit cul face à l'État »
> (Extrait d'entretien, Raphaël, travailleur social en CADA)

Raphaël exprime par ailleurs qu'être travailleur social dans une entreprise relève d'un paradoxe :

> « Entre eux, la direction, et nous qui travaillons sur le terrain, y a un énorme fossé. Moi j'ai l'impression d'être gouverné par des banquiers ! […] Ils parlent que de thunes ! ». Raphaël ajoute : « Ça m'a fait bizarre la première fois que j'ai vu que j'avais une prime d'intéressement au bénéfice ! En tant que travailleur social, tu imagines pas ça du social. Après c'est compliqué parce que tout ce système est fait pour pérenniser aussi nos emplois, et personne ne crache là-dessus ! »
> (Extrait du journal de terrain du 27/04/2018)

Si parler de « thunes » ne semble pas être un élément appréciable, selon Raphaël, dans le secteur social, il relève néanmoins le confort professionnel et financier que cela lui octroie. De manière générale, et malgré ces avantages, les travailleurs sociaux que j'ai rencontrés éprouvent une certaine défiance vis-à-vis d'Adoma, par rapport à l'image qu'ils ont de cette société qui les emploie, et qui représente une grande nébuleuse, qu'il leur est difficile de palper, de saisir. Adoma est une instance lointaine, tant par la distance que vis-à-vis du rapport au terrain.

Alors comment ces travailleurs sociaux, à la fois dans Adoma mais éloignés de la direction, parviennent-ils à concilier les valeurs et objectifs professionnels qu'ils se fixent avec une logique de coût et de rentabilité ? Comment cela se traduit-il dans leurs pratiques quotidiennes ?

Conclusion

Toute l'histoire de la demande d'asile en France, sa législation et ses modalités d'encadrement, se sont inscrites dans une ambivalence entre hospitalité à l'égard des persécutés et contrôle des flux migratoires. L'accueil des demandeurs d'asile s'est complexifié et durci, mais il s'est par ailleurs développé et complété. Il s'est accompagné d'une distinction, de plus en plus marquée, entre les « vrais » réfugiés, ceux qui demandent « légitimement » l'asile en France, et les « faux », ceux dont les raisons migratoires seraient d'ordre économique. La demande d'asile s'est construite sur des catégorisations non contestées et pourtant lourdes de sens, puisqu'elles ouvrent des droits à certains quand elles ferment des portes à d'autres. Comment les travailleurs sociaux composent-ils avec cette classification institutionnelle et pourtant souvent éloignée des situations qu'ils rencontrent sur le terrain ? Comment, dans le quotidien et par leurs pratiques, s'approprient-ils ou au contraire s'élèvent-ils contre les principes transcrits dans les politiques migratoires ? Entre accueil et contrôle des demandeurs d'asile, comment se situent-ils ?

Quant au travail social, il se déploie dans une relation ambigüe entre d'un côté la société capitaliste néolibérale, et de l'autre un principe de solidarité sociale. Les travailleurs sociaux sont des agents de contrôle, mais ils ont également un rôle d'adaptation aux normes dominantes et d'aide empathique aux usagers. Aujourd'hui, ils n'ont plus tendance à remettre collectivement en cause l'ordre social, et les mobilisations militantes ne sont plus vraiment de mise. Cela s'explique notamment par le fait que beaucoup d'entre eux sont employés soit par de grosses entreprises sociales, soumises à des financements sous appels d'offres, soit par des associations obligées de se plier aux demandes et exigences des municipalités plutôt qu'à un cadre national. L'ordre établi, néolibéral, se présente comme naturel, et amène avec lui une conception de l'individu pensé comme responsable de ses « failles », plutôt que victime de celles de la société. Les travailleurs sociaux n'ont plus réellement la possibilité de le remettre en question, ils doivent s'y adapter et donner les clefs aux personnes accompagnées pour qu'elles s'y insèrent.

Ces professionnels sont pris dans des préoccupations étatiques et des injonctions paradoxales avec lesquelles ils doivent composer. Comment faire du « social » dans une « entreprise », une

société d'économie mixte comme Adoma, avec une logique marchande (faire du chiffre d'affaires, primes de participation, logique de partenariat, homogénéisation et standardisation des pratiques, impératif de fluidité, nouvelles formes de management, etc.) et des règles étatiques allant parfois à l'encontre de valeurs éthiques prônées par les travailleurs sociaux ? (Lyet, Molina, 2016 ; Jouvet, 2011 ; Chauvière, 2010). Selon Jérôme Valluy, ces professionnels doivent accepter pour supporter, légitimer pour continuer (Valluy, 2007). Mais ils possèdent aussi des marges de manœuvre et des moyens d'action pour aller au-delà de ces réalités. Ils ne sont donc pas de simples exécutants (Bouquet, Jaeger, 2011 ; Fassin, 2012).

En effet, il semblerait que le travail social ne puisse être complètement soluble dans une intervention libérale telle que prônée par Adoma. Ainsi, en questionnant l'ambivalence de ce métier par les pratiques des travailleurs sociaux eux-mêmes, je propose de livrer, dans cette thèse, une analyse du droit d'asile par le bas, venant se heurter à une conception du droit d'asile vu d'en haut (la direction d'Adoma notamment).

Cette posture appelle un positionnement théorique et une méthodologie pouvant permettre d'analyser, de manière fine et précise, les pratiques quotidiennes et les significations qu'y attachent les travailleurs sociaux.

Chapitre 2
Enquêter en centres d'accueil :
Approche ethnographique de l'organisation

L'objet de cette thèse impose un cadre scientifique qui doit permettre de rendre compte, moins de mécanismes très généraux en rapport avec le travail social et la demande d'asile, que des impacts de ces tendances globales sur les réalités locales et quotidiennes dans trois centres d'accueil. Cette thèse s'appuiera ainsi sur un certain nombre d'auteurs de la sociologie des organisations, lesquelles sont analysées dans leurs formes collective, interactive et régulative. L'interactionnisme symbolique, qui met au centre de la compréhension du social les interactions et leurs significations, est l'option théorique choisie pour donner à voir ces dynamiques organisationnelles.

Ainsi, je m'attacherai dans un premier temps à préciser mon positionnement théorique en empruntant à la sociologie des organisations et en adoptant un point de vue interactionniste. Pour correspondre à ces orientations scientifiques, une méthodologie par observation et entretiens a été mise en place de manière poussée et sur une temporalité suffisamment longue pour analyser les pratiques et déceler les significations que les travailleurs sociaux y attribuent. J'évoquerai donc cette démarche empirique dans un second temps. Puis pour terminer, je présenterai mes enquêtés principaux, leurs particularités mais aussi ce qui les rassemble et leur permet de mettre en place des pratiques communes.

1) Positionnement théorique : organisation, action, régulations et interactions

Dans cette thèse, j'ai cherché à montrer les modalités d'action de travailleurs sociaux intervenant auprès de demandeurs d'asile, leurs marges de manœuvre, les interprétations, adaptations et formalisations de régulations au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. La sociologie des organisations est riche d'enseignement puisqu'elle s'emploie à comprendre les jeux, les enjeux, les relations, les interactions, les régulations, les stratégies, les formes que prennent les actions et le travail réel au sein des organisations. Elle permet en outre de dépasser la dichotomie traditionnelle en sociologie entre la société et les individus. Par ailleurs, l'interactionnisme symbolique permet d'être au plus près des éléments définitionnels qui agissent dans ces organisations.

1.1) La sociologie des organisations

La sociologie des organisations n'est pas univoque, et les différents sociologues qui s'en réclament n'adoptent pas nécessairement des points de vue similaires et peuvent appartenir à des écoles théoriques bien différentes. C'est pourquoi il est nécessaire de préciser ici ce que je retiens dans la sociologie des organisations. Après avoir présenté ses apports, j'évoquerai les grands auteurs qui ont inspiré certains résultats de cette thèse.

1.1.1) Les apports de la sociologie des organisations

Au regard de ma problématique et des questions qui orientent cette thèse, le positionnement théorique ne peut pas, en toute logique, s'attacher à une approche holistique, déterministe ou même fonctionnaliste des dynamiques sociales. Je cherche en effet moins à savoir comment la société agit sur mes enquêtés, que comment ces derniers s'arrangent avec les contraintes diverses qui pèsent sur leur activité professionnelle, en fonction du sens qu'ils y accordent, et en mobilisant un ensemble de stratégies, de contournements et de capacités d'adaptation. J'essaie de montrer leurs potentialités en tant qu'acteurs agissant collectivement dans l'organisation qui les emploie. Si, dans le premier chapitre, j'ai pu présenter le travail social au prisme de la société néolibérale et capitaliste comme forme de gestion globalisante, cette thèse s'applique à montrer comment, dans le quotidien de ces professionnels, ce global prend corps dans le local.

L'ancrage théorique principal dans lequel je m'inscris est donc bien celui de la sociologie des organisations, telle que pensée par la plupart des sociologues français depuis les années 1970[60], celle-ci étant inévitablement liée aux pratiques des acteurs (Cabin, 2005, p.1). De façon générale, et selon Philippe Bernoux (2009), une organisation doit comprendre plusieurs éléments :

- La division des tâches

Ces tâches doivent être définies, de manière plus ou moins détaillée, et réparties entre les membres de l'organisation. Ce sont elles qui structurent le groupe et lui donnent une durabilité et une précision.

[60] Michel Crozier et Erhard Friedberg ont eu une influence considérable sur les approches sociologiques des organisations, comme je le montre plus loin. Aux États-Unis par exemple, la tendance sera plus à considérer les organisations à partir de formes de domination, avec une approche plutôt fonctionnaliste (Allen, 1967).

- La distribution des rôles

Parce qu'ils sont des acteurs, les membres de l'organisation endossent des rôles, leur permettant d'interpréter la manière dont ils doivent accomplir les tâches qui leur sont dévolues. En effet, tout comme deux comédiens ne joueront pas un même personnage de façon identique, deux travailleurs associés à la même fonction l'exécuteront différemment.

- Le système d'autorité

Ce système est censé veiller à l'adéquation du comportement des acteurs avec les buts généraux de l'organisation fixés par les décideurs, les dirigeants. Ces objectifs n'ont pas d'existence propre, et ne sont pas communs à tous : ils sont des choix imposés par la hiérarchie.

- Le système de communication

Ce système met les acteurs en relation. Le modèle dominant de la communication est descendant, mais il ne faut pas nier ou mettre de côté les formes de communication horizontales ni celles ascendantes.

- Le système de contribution-rétribution

Il définit ce que chaque membre de l'organisation doit apporter, et ce qu'il reçoit en échange de sa contribution (le plus souvent un salaire). La sociologie des organisations doit s'appliquer à analyser ce système, afin de comprendre les raisons de son bon fonctionnement ou, au contraire, de ses dysfonctionnements.

Les centres d'hébergement observés dans le cadre de cette thèse répondent à l'ensemble de ces critères.

Ainsi, l'organisation est une action sociale, donc une construction sociale, dont l'existence dépend des individus qui la composent. Ces derniers entrent quotidiennement en interaction, et le système doit donc être compris à partir de leurs stratégies, leur vécu, leurs réalités, leurs significations, leurs décisions. Et c'est précisément là que se jouent des dynamiques qui peuvent être coopératives ou au contraire conflictuelles, lorsque les objectifs visés sont différents. Car si la sociologie des organisations présente un intérêt tout particulier, c'est bien celui qui consiste à mettre en évidence les logiques rationnelles multiples qui se déploient dans un espace social délimité par les différents éléments présentés ci-dessus, et les formes de règles qui en découlent.

La sociologie des organisations porte donc son regard spécifiquement sur les stratégies d'acteurs, ce qui met la focale sur les activités des travailleurs, bien davantage que sur les rapports de production. Une stratégie peut être définie « *comme un ensemble d'actions*

coordonnées en vue d'un ou plusieurs objectifs » (Cabin, 2005, p.9). Ainsi, les stratégies sont collectives, elles font l'objet de coopérations et de négociations. Elles ne poursuivent pas un seul objectif, commun à tous et affiché dans l'organisation : les formes de rationalité et les buts fixés par les acteurs sont multiples. De manière plus précise, une stratégie est l'« *ensemble des moyens mis en œuvre pour un ou des individus pour parvenir à leurs fins, dans un système dont les règles implicites sont formées par la combinaison de ces stratégies* » (Akoun, Ansart, 1999, p.507). Donc au-delà d'être un ensemble d'actions collectives, la stratégie, parce qu'elle est orientée vers une ou plusieurs finalités, produit des règles en parallèle, en complémentarité ou en contradiction avec les règles formelles. Cette notion de stratégie permet ainsi de montrer que les dirigeants d'une organisation ne sont pas les seuls à pouvoir influer sur elle, et qu'à tous les échelons hiérarchiques les acteurs peuvent se comporter en stratèges et agir sur les dynamiques organisationnelles. Elle place donc les acteurs au centre des organisations et de leur fonctionnement.

La notion d'acteur vient s'opposer à celle d'agent, ce dernier désignant les individus qui, dans un positionnement déterministe, sont bien plus agis qu'ils n'agissent sur la société. Ainsi, un acteur est un « *individu qui réalise des actions, joue un rôle, remplit des fonctions, selon des motivations et pour des fins qui lui sont, en tout ou partie, personnelles* » (Akoun, Ansart, 1999, p.3). Si l'on veut être plus concis encore, il est nécessaire de préciser qu'un acteur n'agit pas uniquement pour ses propres motivations, ses propres intérêts, mais aussi pour et avec les autres avec qui il entre en interaction, en coopération, en négociation ou encore en confrontation. Il s'agit ainsi de comprendre les sources de motivation et les formes de rationalité (cf. chapitre 5) qui orientent leurs actions. En outre, l'acteur doit être défini « *par ses capacités d'action autonome et ses capacités réflexives et interprétatives. Ni totalement contraint par les déterminations sociales, ni totalement gouverné par ses intérêts, l'individu est capable de distanciation et de critique* » (Paugam, 2010, p.45). Il y a donc, dans cette définition, une insistance sur le lien entre le global et le local, entre le microsociologique et le macrosociologique (je reviens sur cet élément plus loin). Elle permet également de faire un lien évident avec l'interactionnisme symbolique (que je présenterai en deuxième sous-partie), où la notion d'interprétation est fondamentale. Le concept d'acteur s'attache au sens que les individus donnent à leurs actions, et s'applique à mettre en exergue leur capacité à questionner le cadre dans lequel ils agissent, grâce à l'autonomie (quoique relative) dont ils disposent, mais par lequel ils sont toujours contraints.

C'est cette appréciation de l'acteur qui sera privilégiée dans le cadre de cette thèse, dans la veine de la perspective française de la sociologie des organisations, même si je ne marcherai pas toujours dans les pas laissés par Michel Crozier et Erhard Friedberg.

1.1.2) « L'acteur et le système » : perspectives et limites

Les théories sociologiques des organisations opposent souvent les partisans de la « domination » (Courpasson, 2000) à ceux de la « coopération ». En France, c'est essentiellement cette dernière posture analytique qui a influencé la sociologie des organisations, depuis Michel Crozier et Erhard Friedberg (1981), dont l'ouvrage *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, en constitue le texte fondateur.

L'apport principal de cette contribution scientifique consiste à montrer que les stratégies ne sont pas le monopole des managers et dirigeants. Dans toutes les organisations et à tous les échelons hiérarchiques, les individus mettent en place des stratégies, parfois offensives (afin d'élargir leurs capacités d'action), parfois défensives (pour conserver leurs marges de manœuvre), et rendues possibles grâce au degré d'autonomie dont ils disposent. Il est en effet question, dans leur approche, de la gestion de zones d'incertitudes, c'est-à-dire qui ne sont pas clairement définies ou délimitées, et permettant aux acteurs de développer des marges de manœuvre et de contourner par là même les contraintes pesant sur eux. Ces auteurs ont montré qu'il existait des buts divergents dans une même organisation entre le « haut » et le « bas » de la hiérarchie. Les individus sont ainsi des acteurs rationnels, dont les comportements sont quelque peu conditionnés, mais jamais complètement déterminés. Les stratégies sont donc considérées ici comme un ensemble d'actions coordonnées, en vue d'un objectif rationnel, satisfaisant pour les acteurs. Mais la rationalité de ces derniers reste limitée, selon les auteurs, puisque leurs choix ne se portent pas nécessairement sur ce qui est le plus optimal, mais sur ce qui semble, sur le moment, entrer en corrélation avec leurs intérêts, et leur être favorable.

Les acteurs jouent et « trichent » même avec les règles, dans une dynamique de négociation permanente. Comme les formes de rationalité sont nombreuses dans les organisations, les objectifs diffèrent d'un acteur – individuel ou collectif – à un autre, et c'est là que se jouent des enjeux de pouvoir. Par leurs interactions, les individus participent à l'élaboration d'un système d'action concret. En d'autres termes, ils organisent leur système relationnel afin de trouver des réponses aux problèmes posés par l'organisation. Le système d'action concret régule les relations ainsi que les contraintes et alliances entre les acteurs. Il permet l'élaboration de

nouvelles règles, non prévues par le système organisationnel, mais néanmoins nécessaires à son fonctionnement.

L'approche de Michel Crozier et Erhard Friedberg, fondamentale dans une nouvelle façon d'appréhender les organisations « par le bas », amène à penser les individus comme des acteurs, capables de développer des stratégies, et c'est ainsi que j'aborde les travailleurs sociaux tout au long de cette thèse. En effet, mes enquêtés jouent en permanence sur des marges de manœuvre, profitent de l'autonomie dont ils disposent pour contourner les contraintes qui pèsent sur eux. Ils sont à même de développer des stratégies, orientées vers la recherche d'objectifs définis individuellement et/ou collectivement, mais différents ou parallèles à ceux portés par l'institution. Ils contournent un certain nombre de règles prescrites, mais ces entorses sont le plus souvent négociées. Le système d'action concret permet aussi de concevoir les jeux et enjeux qui se déploient dans les interactions, les négociations, les dissimulations, les coopérations, les alliances qui se forment quotidiennement entre les travailleurs sociaux observés sur mon terrain, ainsi qu'avec leur hiérarchie (cf. chapitre 5). Par ailleurs, les travailleurs sociaux s'arrangent constamment avec des règles, qui viennent de plusieurs niveaux, selon des objectifs variés (cf. chapitres 5 et 6). C'est en approchant les jeux et enjeux, les actions et les relations des acteurs que l'on peut penser l'organisation dans sa fonctionnalité d'un point de vue microsociologique, et c'est ce que je décide de garder dans l'approche fondamentale et novatrice de ces auteurs.

Cependant, la pensée de Michel Crozier et Erhard Friedberg est appréhendée sous le prisme de rapports de pouvoir (c'est-à-dire la volonté d'assoir une emprise, une influence sur autrui), unique moteur de l'impulsion de nouvelles règles, tandis que les finalités poursuivies par les travailleurs sociaux et la définition qu'ils se font de leur travail s'inscrivent également dans la gestion de problématiques humaines, voire humanitaires. Leurs stratégies, si elles sont toujours rationnelles, ne sont pas nécessairement mises en place dans une recherche de pouvoir ni pour satisfaire des intérêts personnels, mais plutôt pour répondre à des valeurs spécifiques ou pour donner du sens à leurs actions et à leurs interactions avec les demandeurs d'asile. Elles peuvent même, à leur tour, contraindre les activités des travailleurs sociaux, puisqu'elles les amènent à dépasser leurs missions initiales, à devoir parfois s'investir pour certaines personnes en dehors des heures de travail, et sans bénéfice financier (cf. chapitre 5).

De plus, les auteurs n'abordent pas les bénéfices organisationnels des stratégies et de l'autonomie, qui sont pourtant souvent élaborées dans un souci de performance collective plutôt que d'objectifs définis individuellement. Et pour cause, puisque Michel Crozier et Erhard

Friedberg envisagent essentiellement l'acteur sous l'angle de sa seule rationalité individuelle. Or, selon Philippe Lyet et Yvette Molina (2016), la simple exploitation individuelle de zones d'incertitudes ne pourrait pas permettre de lutter contre la prégnance managériale et la nouvelle gestion publique. C'est pourquoi il est fondamental de comprendre les formes collectives qui se jouent dans ces institutions, où les travailleurs sociaux, parce qu'ils fonctionnent en équipe, parviennent à contourner les injonctions paradoxales, à jouer sur l'emprise managériale et la marchandisation du travail social, mais aussi à élaborer de nouvelles formes de régulations. Certes il ne s'agit pas, pour mes enquêtés, de mettre en place des pratiques subversives, ouvertement contestataires ou même politiques. Celles-ci n'ont pas une visée préjudiciable à l'institution qui les emploie. En revanche, elles participent directement de l'organisation du travail, parce qu'elles viennent compléter ou contourner des formes de régulation incomplètes, inapplicables ou qui ne font pas sens pour les travailleurs sociaux.

En outre, précisons qu'il n'y a pas toujours conflit entre les buts des dirigeants et ceux des employés : mes observations ont permis de montrer que les uns comme les autres se coordonnent souvent, de manière plus ou moins officieuse, et leurs stratégies visent à répondre à un ensemble d'objectifs paradoxaux, s'appliquent à concilier les différentes missions, qu'elles soient prescrites ou réelles, plutôt qu'à les faire entrer en confrontation (cf. chapitre 5).

Ainsi, si l'apport de ces deux auteurs est incontestable pour le type de positionnement que j'ai choisi dans le cadre de cette thèse, je me concentrerai néanmoins davantage sur deux autres auteurs, qui prennent plus en considération certains aspects fondamentaux présents dans mon orientation analytique.

1.1.3) Jean-Daniel Reynaud et Gilbert De Terssac : régulations et autonomie

L'approche de Michel Crozier et Erhard Friedberg, qui place les acteurs au centre de l'analyse, amène des notions fondamentales dans la compréhension des phénomènes organisationnels, des comportements individuels qui s'y jouent, et des logiques d'action collective. Néanmoins, elle s'avère insuffisante pour comprendre les dynamiques collectives qui participent à modeler l'organisation, à la (re)définir en élaborant de nouvelles formes de régulations communes et négociées. C'est pourquoi cette thèse s'arrêtera davantage sur les contributions de deux auteurs importants de la sociologie des organisations, à savoir Jean-Daniel Reynaud et Gilbert De Terssac, dont les perspectives seront mises en regard. Si les auteurs ne convergent pas à tout point de vue dans leurs approches, il est néanmoins un point commun permettant d'enrichir

l'analyse : pour l'un comme pour l'autre, les jeux d'acteurs servent aussi l'organisation et ses contraintes. En revanche, il est un point sur lequel les deux auteurs divergent sensiblement puisque, selon Jean-Daniel Reynaud, les régulations que les employés créent peuvent révéler des formes émancipatrices. Pour Gilbert De Terssac, l'autonomie dont ils disposent est avant tout un outil managérial, bien que les règles soient sans cesse négociées. La « légalisation d'un système indulgent » (De Terssac, 1992, p.267) permet la création de règles, mais celles-ci ne prennent sens que dans la mesure où elles répondent aux objectifs de résultat, et ne sont pas censées s'en écarter. Cette thèse montrera que, en ce qui concerne les acteurs rencontrés sur le terrain, il s'agit d'une réalité à mi-chemin entre ces deux perspectives.

Jean-Daniel Reynaud (1988 ; 1993) s'intéresse ainsi à la production des règles construites collectivement, et permettant une action collective. Les régulations de contrôle, en d'autres termes celles élaborées par les dirigeants, prescrites et officielles, se doublent en effet de régulations autonomes, mises en place de façon officieuse par les exécutants, et modifiant ou complétant les premières. La négociation entre ces deux formes de régulations donne lieu à des régulations conjointes.

Cette approche est particulièrement intéressante à mobiliser ici, puisque je souhaite aborder les régulations dans leur construction, non dans leur simple aspect finalisé. Il s'agira de comprendre d'où elles viennent, de quelle manière elles se construisent et pourquoi, quelle réalité et quel poids organisationnel elles possèdent, dans une compréhension globale de la façon dont s'organise, se désorganise et se recompose l'organisation des centres étudiés, et ce en fonction des acteurs. Je montrerai non seulement que les formes de régulations autonomes qui se déploient au sein de l'organisation étudiée ici sont variées, dans leurs formes, leur officialisation et leur poids organisationnel, mais que leurs négociations peuvent aussi donner lieu à de nouvelles régulations, négociées, mais pas réellement « conjointes ». Si l'apport de Jean-Daniel Reynaud est important, je serai ainsi amenée à le compléter et à le nuancer pour rendre compte des régulations organisationnelles formulées par mes enquêtés.

Gilbert De Terssac (1992), quant à lui, utilise la notion d'autonomie pour montrer que les règles formulées par le « bas » sont en fait un moyen pour la direction de pallier les incertitudes, et donc de permettre un fonctionnement optimal de l'organisation. L'auteur envisage l'autonomie dans un sens plus collectif qu'individuel, et cela est cohérent avec les observations qu'il m'a été donné de réaliser. Parce qu'ils disposent d'une certaine amplitude d'action dans la gestion de leur emploi du temps, de leurs déplacements et de la hiérarchisation des priorités, les travailleurs sociaux parviennent à mettre en place un certain nombre de pratiques qui échappent

(volontairement ou non) à la visibilité des responsables. Cependant, dans la perspective de Gilbert De Terssac, les individus n'ont pas les moyens d'élaborer des formes de contestations vis-à-vis du cadre prescrit, et leur autonomie n'est qu'un outil venant servir l'organisation. Il est vrai qu'Adoma prévoit une marge interprétative à ses employés, afin qu'ils puissent s'adapter aux réalités de terrain. Ainsi le cadre prescrit prend en considération les incertitudes liées à la prise en charge du public des demandeurs d'asile, et laisse aux travailleurs sociaux le soin de composer avec les éléments qu'il n'a pas pu prévoir. Si les missions sont définies, la manière de les remplir n'est ainsi pas précisée. Néanmoins, il me semble important de nuancer quelque peu les propos de l'auteur quant à la notion d'autonomie. En effet, ces professionnels utilisent leurs marges de manœuvre à des fins parallèles à celles affichées par l'organisation : ils appliquent par exemple des pratiques hors-cadre, se donnant des missions supplémentaires qui ne sont pas définies par les règles prescrites et qui sont à destination de personnes qu'ils ne seraient pas censés accompagner, si l'on s'en tenait à une stricte application des directives (cf. chapitre 5)[61].

Ainsi, de manière générale, la sociologie des organisations est centrale dans les analyses proposées tout au long de cette thèse. Cependant, les approches des différents auteurs présentés ici, bien qu'ayant permis d'orienter mon propre positionnement, doivent être mises en regard avec un terrain spécifique, qui amène d'autres manières de penser les rationalités, les régulations et les marges de manœuvre des travailleurs sociaux. Or, pour mettre en exergue ces composantes organisationnelles, il est nécessaire de faire appel à l'interactionnisme symbolique.

1.2) L'interactionnisme symbolique dans la sociologie des organisations

L'interactionnisme symbolique permet de rendre compte des dynamiques organisationnelles qui m'intéressent dans le cadre de cette thèse : tant au niveau de la prise en compte du global dans le local, des échanges symboliques entre les travailleurs sociaux et les demandeurs d'asile, que de la formulation de règles.

[61] Je ne m'attarderai pas davantage ici sur ces deux auteurs, qui seront particulièrement mobilisés dans le chapitre 5.

1.2.1) L'interactionnisme symbolique : les grandes idées

L'interactionnisme place les interactions entre acteurs au centre de l'explication des structures, institutions, systèmes, organisations. Quant à l'interactionnisme symbolique, il s'applique, dans ces interactions, à comprendre les significations que donnent les acteurs en présence.

Initié par la première École de Chicago, à partir des années 1920, principalement sous l'impulsion d'Herbert Blumer, l'interactionnisme symbolique se développera considérablement avec la seconde école de Chicago, et notamment grâce à de grands noms tels que Howard Becker, Erving Goffman ou encore Anselm Strauss. Herbert Blumer part du postulat suivant lequel les significations dépendent des interprétations des acteurs et que de celles-ci découle l'activité sociale. Les interactions doivent donc être centrales dans l'analyse et la compréhension de la société (Delas, Milly, 2015). Trois idées, complémentaires, sont centrales dans l'approche d'Herbert Blumer : 1/ les êtres humains agissent en fonction des significations qu'ils accordent aux choses et aux événements ; 2/ ce sens est négocié pendant l'interaction, il évolue et se transforme au fur et à mesure de l'action ; 3/ le sens résulte d'un processus d'interprétation. Les acteurs interprètent les intentions des uns et des autres et le sens qu'ils amènent à la situation. L'interactionnisme symbolique ne se contente pas de déceler les significations, il s'intéresse aussi à l'action et aux raisons qui poussent les individus à agir, aux conséquences de ces actions, aux interprétations individuelles et collectives, aux formes de négociation, mais toujours prises dans un contexte plus ou moins contraignant. L'individu n'est plus appréhendé ici comme calculateur et utilitariste, il est abordé sous le prisme de la sociologie pragmatique, tenant compte de la capacité des acteurs à s'ajuster à différentes situations de la vie sociale.

La notion d'interaction permet de montrer les dynamiques réciproques qui s'instaurent lors d'une relation de face-à-face : « *Par interaction (c'est-à-dire interaction face à face), on entend à peu près l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres ; par une interaction, on entend l'ensemble de l'interaction qui se produit en une occasion quelconque quand les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres [...]. Par une "représentation", on entend la totalité de l'activité d'une personne donnée, pour influencer d'une certaine façon un des autres participants* » (Goffman, 1973, p.23). Ainsi, l'interactionnisme symbolique cherche à comprendre les significations des relations sociales à partir du sens et des représentations des acteurs en co-présence. Il se forge sur l'idée que l'individu se construit au contact d'autrui (Delas, Milly, 2015, p.420).

Les interactions permettent donc de comprendre le monde social (Simmel, 1981). Elles peuvent alors dire beaucoup de choses sur une organisation.

1.2.2) Les liens avec la sociologie des organisations

Les formes d'ajustement, les négociations, les objectifs communs, les régulations et leurs sens, la définition collective et adaptative du travail, les pratiques en général prennent corps dans les interactions. C'est pourquoi, selon Philippe Bernoux, la sociologie des organisations doit se rapprocher d'un modèle interactionniste, dans lequel « *"les comportements [sont interprétés] comme des actions entreprises en vue d'obtenir certaines fins". On y souligne le fait que les comportements sociaux sont le fait d'acteurs agissant intentionnellement en vue de fins choisies par eux en appliquant des stratégies pour les atteindre. Eu égard à leurs ressources, ce sont les individus qui se donnent leurs objectifs. Cette explication suppose un choix possible entre divers objectifs, la substitution éventuelle de l'un à l'autre selon la réussite des stratégies mises en œuvre, etc.* » (Bernoux, 2009, p.37). Si Philippe Bernoux met l'accent sur l'interactionnisme dans l'analyse des organisations, « *c'est parce que sa valeur explicative, pour les phénomènes que l'on cherche à expliquer, paraît infiniment supérieure aux autres* » (*ibid.*, p.40), c'est-à-dire à celles faisant référence aux déterminismes culturels par exemple, ou encore aux structures globales de la société. En effet, beaucoup de choses se jouent dans les interactions, puisqu'elles sont le vecteur par lequel se construisent, se reconstruisent ou se déconstruisent, s'adaptent, se transforment et se questionnent le rapport individuel et collectif au travail, et la façon de le réaliser. L'interactionnisme symbolique est ainsi le positionnement le plus à même de mettre au jour les pratiques d'appropriation, de contournement et de reformulation des règles organisationnelles. C'est également ce que Vincent Dubois explique lorsqu'il dit que : « *L'étude des interactions administratives permet de mieux comprendre non seulement comment fonctionne l'administration, mais aussi comment l'action de l'État est effectivement produite, et comment se définissent et s'actualisent les règles des institutions qui en ont la charge* » (Dubois, 2015, p.53). Ce qu'il décrit à propos des administrations s'applique à tout espace professionnel accueillant des publics bénéficiaires d'une aide ou d'un accompagnement social (cf. chapitre 3). L'observation des interactions est ainsi un moyen de souligner les écarts et/ou les agencements entre le travail prescrit et le travail réel.

Porter l'attention sur les interactions implique que l'on s'intéresse aux stratégies elles-mêmes, et non aux raisons qui poussent les acteurs à les appliquer. En d'autres termes, les déterminismes sociaux sont écartés au profit d'une approche en temps réel des actions

(Bernoux, 2009). David Le Breton va d'ailleurs dans le même sens lorsqu'il dit que « *L'organisation du travail est moins le fait d'une rationalité que le résultat de processus sociaux, et notamment d'une foule d'interactions entre les innombrables acteurs qui y participent* » (Le Breton, 2012, p.75). Analyser une organisation passe donc par la compréhension sociologique des diverses interactions qui s'y jouent.

Ainsi, l'interactionnisme symbolique utilisé dans l'analyse d'une organisation ne s'intéresse pas aux déterminismes sociaux qui pourraient influer les choix des individus, mais à l'organisation comme processus permanent prenant forme dans les interactions. Cependant, le poids de l'environnement ne doit pas être écarté.

1.2.3) Des interactions situées dans un contexte

« *La sociologie interactionniste propose une étude des interactions au niveau microsociologique (les circonstances immédiates, les relations quotidiennes, en apparence mineures) et au niveau macrosociologique (les contraintes et les possibilités organisationnelles d'un milieu social et d'une époque spécifique qui conditionnent l'interaction* » (Paugam, 2010, p.79). Si cette démarche s'intéresse et analyse les interactions, il n'en reste pas moins que, davantage que l'individualisme méthodologique, elle permet également de mettre en relief les activités humaines au regard du contexte dans lesquelles elles s'inscrivent. Elle cherche donc à rapprocher le micro du macrosociologique, à déceler les impacts du premier sur le second, et les contraintes du second sur le premier (Delas et Milly, 2015). L'idée est alors de présenter la société non pas comme une entité supérieure aux individus, mais comme le résultat, toujours mouvant, des échanges interindividuels (Mead, 1934). Le monde social n'est donc pas une entité immuable et fixe, il est constamment créé et remodelé par les interactions des acteurs qui s'ajustent mutuellement (Le Breton, 2012). Par conséquent, « *L'interactionnisme ne rejette pas, mais réinterprète et dépasse, les conceptions holistes du social, en y ajoutant de la souplesse (à chaque interaction, les normes sont réinterprétées) et donc une dimension dynamique (les normes, bien qu'apprises, peuvent évoluer)* » (Delas, Milly, 2015, p.434). Car l'environnement a nécessairement une influence, et il serait dangereux d'écarter cette réalité. Cependant, « *celui-ci est suffisamment intégré dans la logique d'acteur et les structures de l'entreprise pour qu'il suffise de décrire les relations entre ces derniers* » (Bernoux, 2009, p.40). Ainsi, l'interactionnisme symbolique donne une place à l'environnement dans la compréhension des interactions sociales, mais elle en nuance la suprématie.

Tout comme Erving Goffman, la démarche que je propose ici ne consiste pas à nier l'existence et l'importance du macrosociologique, mais d'analyser les moyens et les façons dont les acteurs s'adaptent, s'identifient ou s'opposent à l'institution, en fonction des situations (Goffman, 1968). Dans sa forme la plus classique de la sociologie, cette notion d'institution est utilisée pour désigner des structures fixes agissant sur les individus. Mais si l'on s'en tient à l'approche de Peter Berger et Thomas Luckman (1966), l'institution est avant tout une forme sociale créée par les individus, qui s'est détachée d'eux pour acquérir une extériorité lui conférant une apparente objectivité. Il en va presque de même de la perception de George Simmel (1981), que l'on peut considérer comme un précurseur de l'interactionnisme symbolique. Selon lui, l'agrégation des acteurs crée et transforme des formes de sociabilité, qui se constituent à la fois de configurations cristallisées et mouvantes. Les premières maintiennent une fixité à la forme, qui se déploie en dehors des individus, et contraint leurs actions. Elle est transmise de génération en génération. Les secondes procèdent d'un processus de mise en forme des interactions.

Dans la définition de Everett Hughes, les institutions « *désignent toutes sortes d'établissements disposant d'un minimum de permanence et d'un personnel plus ou moins spécialisé* » (Delas, Milly, 2015, p.417). L'intérêt de la position de Everett Hughes pour l'interactionnisme symbolique réside dans l'attention qu'il porte à l'étude empirique des institutions, s'éloignant par là même d'une appréciation fonctionnaliste (*ibid.*).

L'intérêt de ma thèse réside précisément dans la connexion entre les activités des travailleurs sociaux et les contraintes institutionnelles, administratives, législatives qui pèsent sur eux. C'est pourquoi il m'a paru essentiel de bien poser le cadre contextuel (cf. chapitre 1) afin de comprendre les logiques globales avec lesquelles les travailleurs sociaux doivent composer. Si par leurs pratiques quotidiennes, leurs actions et interactions, ils sont en mesure d'influer sur les règles qui encadrent leur travail et même d'en créer de nouvelles, celles-ci sont toujours inscrites dans un contexte spécifique, qui implique des contournements, des modulations, des innovations, mais sans une remise en question profonde du cadre prescrit. Par conséquent, cette thèse ne cherche nullement à monter en généralité, simplement à rendre compte d'un ensemble de réalités entrant dans la constitution, le cadre et les régulations d'une organisation locale. Cependant, elle prend en compte les contraintes qui pèsent sur les marges de manœuvre des acteurs. Si elle s'applique à comprendre les formes et les significations du travail réel, elle n'en oublie jamais le travail prescrit qui oriente les stratégies nécessaires pour le compléter ou le contourner. En effet, contrairement au père fondateur de la sociologie française, Émile

Durkheim, qui prônait une position holistique, l'interactionnisme symbolique postule que « *entre le monde et l'homme il n'y a pas dualité, mais dialectique incessante, enchevêtrement. La pensée quand elle se dilue dans l'action est un processus symbolique qui transforme le monde en une matière de sens et de décision.* » (Le Breton, 2012, p.47).

Vincent Dubois (2015) est, à ce titre, une référence incontournable. Dans son ouvrage *La vie au guichet. Administrer la misère*, l'auteur procède à une analyse fine des comportements des agents des Caisses d'allocations familiales (CAF), en interaction avec les usagers de ces services publics. Il montre ainsi comment les usages faits d'une institution participent à la transformer, à en redéfinir les rôles et le statut. Il aborde les règles impersonnelles et leurs négociations et les modalités d'apprentissage des relations institutionnelles. Mais plus encore, en adoptant une méthodologie ethnographique particulièrement dense, Vincent Dubois analyse les mécanismes de domination, l'asymétrie existant entre les agents de la CAF et ses usagers, ainsi que les catégories étatiques et leurs effets sur les relations interpersonnelles. L'auteur s'attarde donc à montrer les liens qui existent entre l'ordre social global et les interactions quotidiennes dans les CAF. Il interroge la docilité des dominés, mais aussi leurs stratégies ; les mécanismes du maintien de l'ordre social et institutionnel, mais également les multiples façons dont les usagers de l'institution agissent sur elle. Le « double corps » des guichetiers, à la fois agents de l'État et individus avec des dispositions personnelles, souligne la complexité de la définition des rôles, des relations, des rapports de domination qui se nouent entre les guichetiers et les usagers de la CAF. L'approche de Vincent Dubois montre à quel point il est fondamental d'appréhender les interactions comme étant situées dans un contexte qui agit sur elles, mais qu'elles peuvent, à leur tour, influer.

L'analyse des interactions permet de déceler les raisons qui poussent les individus à agir en situation. Certes, les propriétés sociales de mes enquêtés peuvent intervenir dans leurs choix, parce qu'elles orientent en partie leur manière d'appréhender le monde, les faits sociaux, et l'altérité des personnes rencontrées, et je le montrerai à plusieurs reprises. Cependant, l'objectif de cette thèse est davantage de comprendre les processus qui se déploient au sein de l'organisation étudiée, les logiques de régulation, les significations individuelles et surtout collectives qui orientent les actions de ces professionnels ; en d'autres termes, les manières dont ils s'accordent les uns les autres, dont ils négocient et mettent en place des stratégies et pratiques communes mais aussi marginales.

Ainsi, si le contexte assigne des statuts et des rôles aux individus (qu'il ne s'agit pas de minimiser), ceux-ci prennent forme et se modifient dans les interactions.

1.2.4) La définition des rôles par les interactions

Le cadre prescrit définit des rôles assignés aux acteurs, en fonction de leur statut dans l'organisation. Mais ces rôles ne sont pas immuables, ils se construisent dans les interactions et dans l'action : « *Robert Linton montre que chaque individu joue un rôle qui correspond à ce que les autres attendent de lui du fait de son "statut" (status) (c'est-à-dire de son âge, son sexe, ses origines sociales, sa profession, etc.). La définition du rôle de chacun(e) émerge donc toujours d'une interaction avec autrui* » (Paugam, 2010, p.95). Erving Goffman parle d'ailleurs du lien permanent qui existe entre le rôle prescrit et le rôle effectif. Pour cela, il évoque la « distance au rôle », c'est-à-dire tous les comportements allant dans le sens d'un « *refus du soi officiel produit par le rôle* » (Goffman, 2002, p.80). Cette distance « *laisse apparaître la personne derrière le personnage* » (*ibid.*). En d'autres termes, même lorsque la situation impose à l'individu de tenir au mieux son rôle officiel, comme c'est le cas pour le chirurgien en salle d'opération par exemple, celui-ci ne cesse jamais d'être autre que ce rôle, sa personnalité et son individualité étant toujours présentes.

En effet, les rôles ainsi que les statuts sont toujours sujets à adaptations, ces dernières dépendant des contextes et des interprétations des acteurs. C'est pourquoi cette thèse s'appuie à montrer, entre autres choses, que les travailleurs sociaux observés sont en permanence dans l'ajustement de la définition de leur(s) rôle(s). Ainsi, le rôle n'est rien de plus qu'une « *mise en œuvre personnalisée du statut selon les situations* » (Le Breton, 2012, p.64). Puisque c'est en fonction du contexte, il ne peut pas y avoir un unique rôle : chaque acteur en endosse plusieurs, parfois une multitude, en fonction des interactions dans lesquelles il est intégré, puisque les rôles sont des « *comportements tenus envers autrui* » (Le Breton, 2012, p.64) : ils ne peuvent être définis que s'il y a la présence d'un autre ; ils n'existent donc pas en eux-mêmes, ils ont une prise avec le réel.

Dans le cadre de cette thèse, les relations entre les demandeurs d'asile et les travailleurs sociaux sont asymétriques. Parce que les premiers sont « usagers » d'une institution dont ils dépendent pour vivre, et que les seconds sont les représentants de cette même institution, les rôles des uns et des autres ne peuvent être égalitaires. Or, dans les interactions qu'ils entretiennent quotidiennement, ces acteurs négocient leurs rôles mutuels, pour tenter d'amoindrir cette asymétrie, et faciliter les relations (cf. Chapitre 4). Il en est de même en ce qui concerne les rapports hiérarchiques entre les travailleurs sociaux et les directeurs d'hébergement : une asymétrie dans les rôles qui peut être contournée par l'utilisation de l'autonomie dont

travailleurs sociaux disposent pour dissimuler certaines pratiques, mettre en place des normes hors-normes, ou même négocier de nouvelles régulations (cf. Chapitre 5).

Ainsi, le cadre officiel définit des statuts et des rôles prescrits, mais ceux-ci ne sont signifiants que dans la mesure où ils s'inscrivent dans des interactions réciproques, notamment avec les demandeurs d'asile pour ce qui concerne cette étude.

1.2.5) Des interactions réciproques

Le sens que les travailleurs sociaux donnent à leurs actions et à leurs interactions oriente leurs choix. En outre, les interactions qu'ils entretiennent quotidiennement avec les demandeurs d'asile les amènent à replacer continuellement le curseur définitionnel du travail. Car les missions prescrites ne peuvent aucunement être suffisantes pour s'adapter aux spécificités d'un public, particulièrement celui-ci, qui présente des caractéristiques peu rencontrées dans le secteur de l'action sociale (cf. chapitre 3), et qui oblige à penser des formes d'hospitalité toutes particulières (cf. chapitre 4). Les facultés d'adaptation des travailleurs sociaux se forgent à partir des interactions et des interrelations avec les demandeurs d'asile, mais elles participent également à les modeler. Ce n'est qu'en observant ces relations qu'il est possible de comprendre la manière dont les travailleurs sociaux définissent les bornes de leur activité, les règles qu'ils suivent, celles qu'ils contournent, celles qu'ils inventent, et les rôles qu'ils endossent.

C'est pourquoi George Simmel (1981), précurseur de l'interactionnisme symbolique à bien des égards, parle d'« action réciproque », c'est-à-dire des actions qui s'influencent mutuellement, pour désigner le fait qu'aucune relation sociale ne va dans un seul sens, et que les interactions produisent nécessairement des effets de réciprocité, une répercussion mutuelle et une adaptation à l'autre et à ses réactions. Ainsi, chaque acteur adapte son comportement à la personne avec qui il entre en interaction, et c'est pourquoi les travailleurs sociaux peuvent par exemple tolérer des « infractions » au règlement de la part de certains demandeurs d'asile quand ils les refuseront pour d'autres, et ainsi créer des dérogations qui agissent sur l'organisation (cf. chapitre 5).

L'interactionnisme symbolique n'analyse donc pas l'individu en tant que tel, mais bien en rapport et en relation avec d'autres. Ainsi, « *Le centre de gravité de l'analyse réside dans le lien de sens et d'action qui se noue entre les acteurs en présence. Le processus d'interaction est symbolique, c'est-à-dire qu'il est un échange de significations* » (Le Breton, 2012, p.7). Cet échange implique des interprétations de part et d'autre, facilitées lorsqu'il y a un modèle de référence similaire, des significations communes. Il s'agit ainsi de partager un langage, des

codes et une pensée (*Ibid.*). Il est donc particulièrement intéressant d'observer et d'analyser les interactions entre travailleurs sociaux et demandeurs d'asile, qui bien souvent ne parlent pas la même langue, ne partagent pas les mêmes codes communicationnels, et qui pourtant parviennent à faire passer du sens (cf. chapitre 3). Cela s'explique notamment par le fait que l'interaction, si elle est verbale, est aussi corporelle : le corps, la gestuelle sont porteurs de significations (*Ibid.*). En l'occurrence, dans le cadre de cette thèse, cette forme communicationnelle est particulièrement « parlante » lorsque le langage est contraint (cf. chapitre 3) ou lorsqu'il s'agit, pour les travailleurs sociaux, d'aider les demandeurs d'asile à avoir accès à une protection (cf. chapitre 6). Par ailleurs, ces professionnels incitent parfois les requérants à « jouer » le malheur, comme « stratagème » pour parvenir à influer la décision des juges de l'OFPRA et de la CNDA, dans l'interaction qu'ils entretiennent avec eux, et en mettant en scène leur présentation de soi. Mais cette réalité se retrouve également dans les relations entre demandeurs d'asile et travailleurs sociaux : « *Selon Goffman, le système asilaire, à travers l'enfermement dans des rôles d'aliénés, ajoute à l'aliénation mentale une véritable aliénation sociale, ce qui n'empêche pas les malades de résister par une série de stratagèmes. Dans l'interaction, les individus peuvent réagir, en accentuant ostensiblement le rôle qu'on leur prête (l'homosexuel qui se comporte en « folle », c.à.d. selon le stéréotype) ou au contraire, plus fréquemment, en dissimulant leur véritable identité.* » (Delas et Milly, p.424). Le jeu que décrit Goffman rappelle la manière dont certaines personnes accompagnées « cachent » des éléments de leur vie privée aux travailleurs sociaux, ou au contraire surjouent le malheur et la détresse, rôle qui leur est dicté par leur statut de requérants d'une protection internationale. Les travailleurs sociaux adaptent ainsi leurs réactions à ces comportements : certains d'entre eux acceptent de préserver la face des demandeurs d'asile, tandis que d'autres se sentent insultés et dépréciés (cf. chapitre 4).

De façon générale, la définition que les travailleurs sociaux se font de leur(s) rôle(s) se dessine dans l'accompagnement des demandeurs d'asile, afin de répondre à leurs besoins mais aussi de correspondre à des idéaux et à un certain système de valeur (cf. chapitre 5). Les pratiques et stratégies qu'ils mettent en place dépendent la plupart du temps de ces relations. Mais ces professionnels entrent aussi en interaction les uns avec les autres, ainsi qu'avec le Directeur d'hébergement (DH) et le Directeur d'hébergement adjoint (DHA), des interactions au travers desquelles se construisent un apprentissage de nouvelles régulations, de comportements adéquats, et des contournements « tolérés » voire systématisés dans l'organisation.

1.2.6) Le rôle des interactions dans la création de règles

Si la sociologie des organisations a un élément à tirer de l'interactionnisme symbolique, c'est bien dans l'analyse de la formulation des règles : « *Pour les interactionnistes, les règles ne préexistent pas à l'action, elles sont mises en œuvre par les acteurs à travers leur définition de la situation* » (Le Breton, 2012, p.58). Certaines règles, que l'on appelle prescrites ou que Jean-Daniel Reynaud désigne comme des régulations de contrôle, sont certes le fruit d'acteurs, mais agissent néanmoins sur d'autres acteurs par leur officialisation et leur objectivation. Ces derniers ne sont pour autant pas impuissants face à ces impositions extérieures, puisqu'ils sont en mesure de les interpréter, de les modeler, de les reformuler. Cette adaptation des règles dépend de l'appréciation que les acteurs se font des situations rencontrées. Ce sont finalement les usages de la règle, sa mise en application, la manière dont les acteurs l'ajustent au contexte, qui font la règle : « *Les normes et les règles sont l'objet d'une relecture constante, d'une négociation sociale […]. C'est [l'] action mutuelle [des acteurs] qui les rend effectives* » (*ibid.*, p.6). Plus encore, « *l'acteur sait déduire une règle en fonction de la situation* » (*ibid.*, p.59), il sait improviser (Goffman, 1973), et mettre en place des adaptations secondaires, c'est-à-dire « *toute disposition habituelle permettant à l'individu d'utiliser des moyens défendus, ou de parvenir à des fins illicites (ou les deux à la fois) et de tourner ainsi les prétentions de l'organisation relatives à ce qu'il devrait faire ou recevoir, et partant à ce qu'il devrait être.* » (Goffman, 1968, p.245). Erving Goffman montre que les adaptations secondaires sont possibles dans toutes les institutions, même celles qui restreignent le plus l'autonomie et la liberté individuelle. Ici, l'auteur parle des « aliénés », donc des « usagers » de l'institution, mais nous verrons que cela s'applique aussi au personnel, du moins en ce qui concerne cette thèse (où, par ailleurs, l'institution est bien moins contraignante). Ces derniers s'adaptent au contexte interactionnel dans lequel ils sont imbriqués pour agir sur la règle, celle-ci faisant l'objet d'un usage concerté avec d'autres membres de l'organisation. En effet, « *les normes sont loin d'être une statue du Commandeur s'imposant à des agents dociles, elles sont détournées, transgressées, oubliées, nuancées ou suivies à la lettre, objets de commentaires, de débats, etc. L'interaction est une improvisation cadrée des rôles, un usage concerté des règles pour orienter l'action dans un sens ou un autre* » (Le Breton, 2012, p.61).

La sociologie des organisations, en ayant recours à l'interactionnisme symbolique, appelle une méthode empirique complète. Celle-ci aura d'autant plus de pertinence si elle se forge sur des observations longues et détaillées, permettant de rendre compte, en temps réel, des interactions quotidiennes et des pratiques adaptatives, et sur des entretiens permettant de compléter ce qui

a pu être observé, et d'insister sur les significations que les acteurs y apportent. Une approche empirique à l'échelle microsociologique, telle que préconisée par Everett Hughes notamment (Delas, Milly, 2015), que je vais m'efforcer de présenter désormais.

2) Une enquête ethnographique dans trois centres d'accueil

« *Si le rapport au monde des individus est affaire de construction et d'expression symbolique, si le sens est la matière première de la décision et de l'action, alors il convient de définir des méthodes qui s'inscrivent au plus proche des hommes et recueillent leurs modalités d'interprétation du monde, comment ils définissent les situations dont ils sont les acteurs* » (Le Breton, 2012, p.171). Puisque l'objet de ma thèse voulait s'attacher, dès le début, à analyser les pratiques des travailleurs sociaux intervenant auprès de demandeurs d'asile et ancrées dans le quotidien, et que je voulais rendre compte des marges de manœuvre de ces professionnels et comprendre les modalités d'application du travail réel, il m'est apparu qu'une méthodologie basée sur des outils qualitatifs, principalement l'observation et l'entretien, serait la plus adaptée.

J'ai ainsi procédé à une enquête ethnographique, que l'on peut définir ainsi : « *Par ethnographie, on entendra une démarche d'enquête, qui s'appuie sur une* observation prolongée*, continue ou fractionnée, d'un milieu, de situations ou d'activités, adossée à des savoirs-faires qui comprennent l'accès au(x) terrain(s) (se faire accepter, gagner la confiance, trouver sa place, savoir en sortir…), la prise en notes la plus dense et la plus précise possible et/ou l'enregistrement audio ou vidéo de séquences d'activités in situ. Le cœur de la démarche s'appuie donc sur l'implication directe, à la première personne, de l'enquêteur, […] en tant qu'il observe, en y participant ou non, des actions ou des événements en cours.* » (Cefaï, 2010, p.7).

Je présenterai d'abord chronologiquement les étapes de ma méthodologie, de la recherche de contacts à mon arrivée sur le terrain, puis mon installation et mon départ. Ensuite, j'expliciterai mon positionnement en tant que chercheuse en observation. Je montrerai en quoi une observation participante n'aurait pas été adaptée, mais de quelle manière j'ai néanmoins été « affectée » par mon terrain. J'évoquerai les questions qui m'ont sans cesse habitée, quant à la contrepartie effective que je pouvais apporter à mes enquêtés, ou au statut que j'ai endossé, parfois bien malgré moi.

Dans un souci d'anonymat, les noms et prénoms des enquêtés ont été changés, ainsi que les noms de villes.

2.1) Des débuts balbutiants…

Mon objectif initial, en commençant cette thèse, était de m'immerger, sur un temps relativement long, dans un ou plusieurs CADA. La comparaison me semblait être une approche plus qu'intéressante, mais il ne m'a pas été possible d'aller au bout de cette idée. En effet, l'accès au terrain s'est avéré bien plus compliqué que je ne l'avais préalablement envisagé.

Si je savais, au début de cette thèse, que je souhaitais analyser les pratiques de travailleurs sociaux intervenant auprès de demandeurs d'asile, le sens qu'ils donnaient à leurs actions et connaitre leurs marges de manœuvre et la manière dont ils les exploitaient, je n'avais pour autant aucune idée du terrain qu'il me serait possible d'ouvrir. J'ai donc procédé à un « porte-à-porte » (Beaud, Weber, 2010) : ne connaissant personne dans le milieu professionnel de la demande d'asile, je n'avais aucun informateur qui m'aurait permis d'ouvrir un terrain. J'ai alors contacté différentes structures, demandant des rendez-vous, expliquant ma démarche, mais cela s'est avéré, dans un premier temps du moins, peu productif, comme je le montrerai plus loin. Or, Stéphane Beaud et Florence Weber déconseillent fortement cette attitude de « démarchage », qui fait intrusion, qui dérange, qui est donc le plus souvent rejetée et qui, même lorsqu'elle aboutit, ne permet aucunement d'établir une relation pérenne : « *vous ne pourrez plus vous démarquer de la relation que vous avez ainsi établie. On ne vous prendra pas au sérieux, on vous répondra pour se débarrasser de vous* » (*ibid.*, p.105). Cela explique peut-être pourquoi j'ai eu tant de mal à accéder à un terrain durable, et c'est la raison pour laquelle j'ai longtemps dû avancer en ayant l'impression de stagner.

J'ai ainsi contacté plusieurs responsables de CADA afin de m'entretenir avec eux et qu'ils me permettent d'accompagner leurs travailleurs sociaux dans leur quotidien professionnel. Peu ont accepté de me rencontrer. J'ai effectué des entretiens avec quatre responsables d'hébergement, dans quatre CADA différents. Trois d'entre eux (dont deux femmes) ont pris le temps de me recevoir, de répondre à mes questions lors d'un entretien, et m'ont partagé des documents administratifs intéressants. Je leur ai ensuite demandé s'il me serait possible de rencontrer certains des travailleurs sociaux, et j'ai ainsi pu faire un entretien supplémentaire. Mais lorsque j'ai demandé à pouvoir accompagner les travailleurs sociaux sur le terrain et observer leurs activités, ils m'ont tous répondu que cela leur posait un problème étant donné le secret professionnel qu'il leur fallait garantir aux personnes accompagnées, et qui interdisait donc ma présence dans les centres, la rencontre des familles, et l'observation des pratiques des travailleurs sociaux. Le quatrième responsable d'hébergement s'est montré plus méfiant encore vis-à-vis de ma démarche, et m'a intimé de couper l'enregistrement après une minute trente

d'entretien, et après m'avoir demandé si les informations recueillies dans le cadre de cette rencontre pourraient avoir vocation à être publiées. J'ai alors compris que la tâche allait être bien plus difficile que je ne l'imaginais. L'entretien s'est finalement déroulé, mais son discours est resté très conventionnel et institutionnel. Je lui ai ensuite demandé s'il me serait possible d'accompagner les travailleurs sociaux sur le terrain, et il n'a accepté qu'à condition que je fasse un stage dans les locaux, afin d'officialiser ma présence. Or il m'était alors impossible de m'engager dans un stage, étant déjà embauchée par ailleurs. C'est donc une piste qu'il m'a fallu abandonner.

Grâce à Ali Boulayoune, maître de conférences au Laboratoire Lorrain de sciences sociales (2L2S), il m'a aussi été possible de rencontrer un travailleur social d'un autre CADA, à trois reprises, sans être obligée de passer par la direction de l'établissement. Par son intermédiaire, j'ai également pu réaliser un entretien avec Béatrice, travailleuse sociale dans ce même CADA et que j'avais déjà rencontrée quelques années auparavant, lors d'une enquête réalisée au Samu Social, où elle travaillait à l'époque, et durant laquelle elle s'était déjà prêtée à cet exercice. J'étais alors plutôt confiante quant à la possibilité d'ouvrir ce terrain de façon pérenne, et de pouvoir accompagner les professionnels à la rencontre des demandeurs d'asile. Cependant, les relations étaient particulièrement tendues dans l'association à ce moment, plusieurs personnes ayant été licenciées, de manière abusive selon les deux travailleurs sociaux rencontrés, l'un d'eux ayant même évoqué un « management de la terreur ». Mon informateur étant en confrontation avec sa direction, il m'aurait été très difficile de pénétrer ce terrain dans ces conditions particulières. Une autre porte se refermait alors.

J'ai donc tenté d'explorer d'autres pistes, en élargissant mes investigations en dehors des CADA. C'est ainsi qu'il m'a été donné de rencontrer plusieurs professionnels et bénévoles annexes à la demande d'asile, avec qui j'ai pu faire des observations très courtes et certains entretiens.

J'ai notamment rencontré l'équipe du Samu Social de Cessy (une agglomération de près de 435 500 habitants), qui m'a chaleureusement reçue. Il s'agit d'un service d'une association de réinsertion sociale, qui met notamment en place des permanences d'accueil de jour, différenciées pour les demandeurs d'asile et pour les personnes de droit commun. Dans cet endroit, les demandeurs d'asile peuvent prendre une douche, laver leur linge, se faire à manger. Les travailleurs sociaux ici sont également affectés aux maraudes de nuit afin de venir en aide aux personnes sans-abri, à qui ils dispensent un accompagnement administratif et social. Ils m'ont confié préférer ce public à celui des droits communs qui, selon eux, est bien plus difficile

à gérer. Néanmoins, leurs contacts avec les demandeurs d'asile étaient très limités, puisqu'ils n'étaient là que pour assurer le minimum vital. De fait, bien que cette observation et ces rencontres furent intéressantes pour moi, elles ne m'ont pas permis d'approcher les interactions entre travailleurs sociaux et demandeurs d'asile dans le cadre d'un accompagnement global, tant au niveau administratif, qu'en rapport avec l'hébergement et la demande d'asile. Malgré la gentillesse de l'équipe, j'ai essayé d'explorer d'autres pistes.

J'ai pu rencontrer une travailleuse sociale en Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) que j'appellerais Marie-Charlotte. Le SAO est un HUDA (Hébergement d'urgence pour demandeurs d'Asile). Les personnes accueillies dans ce dispositif ont différents statuts administratifs : il y a des demandeurs d'asile, des personnes en procédure « Dublin » et des déboutés. Marie-Charlotte m'a emmenée avec elle dans certains appartements où résidaient certaines des personnes qu'elle accompagnait. J'ai notamment rencontré une dame arménienne Dublinée avec deux enfants, et un couple avec cinq enfants dont des triplés. Mais le SAO ne constituait pas le terrain de prédilection que je visais alors, et les autres professionnels n'ont pas donné suite à mes sollicitations.

Après quoi, grâce à l'intermédiaire de Marie-Charlotte et de la chef de service du SAO asile, j'ai fait la connaissance de deux autres travailleuses sociales, avec qui j'ai effectué deux demi-journées d'observation, et un entretien. Celles-ci travaillaient dans une ancienne caserne, réhabilitée en centre d'accueil, et qui héberge aujourd'hui des migrants qui ne sont pas encore passés par le guichet unique, et n'ont donc pas entamé leur demande d'asile (par conséquent, ils ne peuvent pas encore prétendre à une place en CADA). Il y a environ 250 personnes dans ce dispositif, réparties sur des lits de camp dans des dortoirs ou des chambres individuelles ou partagées par deux familles. Les conditions de vie y étaient rudimentaires, le sol collant sous les pieds, et les travailleuses sociales me disaient « il ne faut pas être précieux quand on travaille ici ! ». Ces professionnelles étaient très limitées dans leurs actions, mais prenaient des souplesses qu'elles n'étaient pas censées avoir, comme par exemple téléphoner aux avocats des personnes. Il y avait également un professeur dans la caserne, qui accueillait les enfants pour leur apprendre les bases de l'écriture et du calcul.

Dans ce lieu, le turnover était très important, et l'accompagnement quotidien restait limité aux besoins immédiats. Comme les personnes accueillies n'étaient pas encore en demande d'asile, il ne m'était pas possible d'observer l'évolution de la construction du dossier, l'élaboration et la coproduction du récit de vie, etc. De plus, les deux travailleuses sociales qui m'ont accueillie étaient particulièrement sympathiques et m'ont consacré du temps, mais je n'aurais pas pu faire

d'observation sur le long terme avec un nombre si faible de professionnelles, qui par ailleurs, étaient engagées sur des contrats en CDD et avaient donc vocation à partir relativement rapidement.

J'ai aussi eu l'occasion de rencontrer Yvan, un responsable d'hébergement travaillant pour un opérateur concurrent d'Adoma. Il s'occupait seul de jeunes Soudanais isolés ayant obtenu une protection subsidiaire ou un statut de réfugié, hébergés dans des logements (chambres) diffus sur Cessy. Après un entretien, il m'a présenté deux de ces jeunes, ses « chouchous » selon ses termes. Yvan était très attaché aux hommes qu'il accompagnait, et c'est les larmes aux yeux qu'il m'a annoncé qu'il avait trouvé un poste ailleurs et devait prochainement quitter la structure. Étant donné son départ imminent et le fait qu'ils n'étaient que deux sur le dispositif, je n'ai pas essayé de le revoir. D'autant plus qu'il m'aurait été, une fois de plus, impossible d'observer des préparations aux audiences OFPRA et CNDA dans ce dispositif, étant donné que tous les hommes accompagnés étaient déjà bénéficiaires d'une protection internationale.

Grâce à une connaissance, j'ai pu rencontrer deux militantes particulièrement engagées dans la cause des migrants et demandeurs d'asile. L'une des deux est notamment intervenue dans un camp avant son démantèlement. Elle était en couple et enceinte d'un homme demandeur d'asile Dubliné. Elle se battait alors pour faire en sorte que son compagnon puisse rester en France. Elle était très investie et avait déjà accueilli plusieurs fois des jeunes migrants chez elle. L'autre bénévole passait la majeure partie de son temps dans une association qui s'occupait de migrants. Elle y consacrait ses jours et ses nuits, et ne voyait presque plus sa famille. Ses trois garçons, qui sont adultes maintenant, ont très mal pris le fait que leur mère ait engagé une procédure pour adopter l'un de ces migrants, jeune adulte, afin de lui permettre de rester en France. Toutes les deux m'ont dit qu'elles détestaient Adoma, et qu'elles avaient du mal avec les professionnels parce qu'ils appliquaient ce qu'on leur disait sans jamais s'y opposer. Cette observation, annexe à mes objectifs premiers, fut particulièrement intéressante, puisque très différente des discours et pratiques dont j'avais déjà été témoin, même brièvement, chez certains travailleurs sociaux. À la suite de ces rencontres, il m'est apparu pertinent d'interroger l'engagement potentiellement militant des travailleurs sociaux, pris dans une institution visiblement décriée par ces bénévoles particulièrement engagées et aux idées politiques affirmées. Cependant, n'étant pas le cœur de mon étude, je n'ai pas cherché à les rencontrer de nouveau.

En outre, avant d'ouvrir le terrain qui allait devenir central pour cette thèse, j'ai contacté 13 CADA, dans différentes régions et départements. J'ai rencontré les Directeurs d'hébergement de 4 d'entre eux, et j'ai effectué quelques entretiens avec des travailleurs sociaux :

- La directrice du CADA Adoma de Rehersange (petite commune de 4 500 habitants environ),
- Le directeur de la location accompagnée et de l'hébergement AMLI à Cène (une ville de près de 116 400 habitants),
- La directrice d'hébergement du CADA Adoma de Samponey (une petite commune à la périphérie de Cessy et comptant un peu moins de 5 000 habitants),
- La directrice d'hébergement du CADA de Rogermont (ville d'un peu moins de 8 000 habitants),
- Un responsable d'hébergement à Cessy, pour des Soudanais ayant obtenu une protection,
- 3 entretiens avec un travailleur social du CADA de Toméville (une commune à la périphérie de Cessy d'environ 10 000 habitants),
- Une travailleuse sociale du CADA de Toméville,
- Une ancienne travailleuse sociale du CADA de Toméville,
- Une travailleuse sociale dans un centre d'accueil temporaire des migrants à Cessy, géré par la même association que le CADA de Toméville,
- Une travailleuse sociale dans un SAO de Cessy,
- Une travailleuse sociale du CADA de Rehersange,
- Une directrice territoriale adjointe de l'OFII à Cène.

Finalement, des observations et entretiens sur des terrains dispersés, et sur un temps très court. Il ne s'agissait pas là de ce que j'avais envisagé comme méthodologie. Dès lors, ma volonté initiale de m'insérer sur un terrain d'étude à long terme par le biais d'observations s'avérait fortement compromise. Par conséquent, l'objet d'étude qui me tenait à cœur me semblait impossible à approcher, étant donné que je n'aurais pu, dans ce contexte, rendre compte des pratiques quotidiennes des travailleurs sociaux. Je commençais à envisager de faire le deuil de mon intérêt premier pour m'orienter sur une thèse uniquement basée sur des entretiens, avec l'obligation de changer de problématique. Dépitée et un peu découragée, j'en ai parlé autour de moi. Un ami m'a conseillé d'appeler Adèle, travailleuse sociale à Spinelle, ville préfecture d'environ 32 000 habitants. Forte de ma détermination, malgré tous les échecs et les portes fermées devant lesquelles je m'étais retrouvée, j'ai donc contacté cette personne, je lui ai exposé ma démarche et, comme je m'y attendais, elle m'a conseillé d'en référer directement à son supérieur plutôt qu'à elle. Habituée à passer par la hiérarchie pour finalement ne pas pouvoir accéder aux acteurs de terrain, je ne partais pas très optimiste.

2.2) … Mais un terrain foisonnant

Le terrain que j'ai pu ouvrir s'est avéré bien plus riche que tout ce que j'avais espéré trouver au stade où j'en étais, et à la suite de mes nombreuses déconvenues.

2.2.1) Une entrée soudaine sur le terrain

J'ai rencontré Daniel, Directeur d'hébergement, le 14 novembre 2017. Nous avons fait un entretien de plus de deux heures. À la fin, j'ai posé la question dont je craignais la réponse après les refus que j'avais déjà essuyés : « vous pensez que les travailleurs sociaux ici seraient d'accord pour me rencontrer et avoir un entretien avec moi ? ». À mon grand étonnement, il m'a répondu :

> « Oh oui, sur le principe oui, enfin moi j'avais, ils sont informés de votre passage, après voilà moi je pouvais pas leur préciser davantage quel était votre… La problématique que vous souhaitiez développer quoi, mais oui, après voilà, je sais pas si c'est le sujet de l'entretien, si vous voulez les suivre dans des visites à domicile aussi. »
> (Extrait d'entretien, Daniel, Directeur d'hébergement)

L'initiative est donc venue spontanément de lui, et il m'a proposé de faire des observations avant que je le lui demande. Il est inutile de préciser que cela fut pour moi un grand soulagement. J'ai alors rencontré l'équipe du site, qui était presque au complet ce jour-là. Je me suis retrouvée assise devant le bureau de Lia, salariée au CADA, entourée de l'ensemble des travailleurs sociaux, chacun ayant sorti son agenda pour fixer une date à laquelle je pourrais faire un entretien avec eux puis les accompagner sur le terrain. Pour la chercheuse en herbe que j'étais alors, c'était l'un de ces moments que l'on attend, la perspective d'ouvrir enfin le terrain que l'on avait imaginé.

Je ne peux faire que des hypothèses sur les raisons pour lesquelles Daniel m'a ainsi ouvert les portes. J'ai pensé au départ que son intérêt pour ma recherche pouvait en être la cause, qu'il pouvait avoir envie d'un retour sur les activités de ces travailleurs sociaux. J'ai pensé par ailleurs qu'il pourrait avoir une attitude visant à orienter mes observations et donc mes conclusions, comme cela se voit souvent sur les terrains où les enquêtés sont enthousiastes par ce type de démarche (Beaud, Weber 2010). Mais il n'en était rien : Daniel m'a laissé orienter mes investigations comme bon me semblait, prendre les rendez-vous directement avec les travailleurs sociaux, venir aux heures et aux jours que je souhaitais. Il y a en revanche deux activités auxquelles il a refusé que j'assiste : 1/ l'analyse des pratiques, considérant que ma place ne s'y justifiait pas, et craignant que ma présence ne contraigne la parole des travailleurs sociaux. Je n'ai pas insisté pour y assister : le terrain qu'il m'ouvrait était déjà suffisamment

vaste et complet, je ne voulais pas m'imposer outre mesure. 2/ La première fête de fin d'année, en 2017, organisée pour les familles du CADA. En revanche, il m'a spontanément proposé d'assister à la seconde, en 2018, ce que j'ai fait.

Peut-être les raisons de cette ouverture presque inconditionnelle sont à chercher ailleurs que dans un objectif utilitariste. Selon Raphaël, travailleur social au CADA, les enfants des Daniel ayant fait des études longues, il m'a peut-être identifiée à eux et souhaitait alors m'aider. En outre, Daniel possède beaucoup de livres sur la demande d'asile, dont certains en sociologie. Son intérêt pour la question était donc important avant même mon arrivée, et peut-être a-t-il accepté ma démarche simplement parce que, contrairement à d'autres directeurs d'hébergement rencontrés, il la comprenait. Il est à noter également que Daniel, contrairement aux autres directeurs d'hébergement d'Adoma (et pas seulement) avec qui je suis entrée en contact, n'a pas cherché à rendre ma présence officielle. Si l'un des directeurs de CADA dans un autre département m'avait dit qu'il était impératif de signer une convention avec Adoma afin que je puisse être identifiée et que les résultats de ma thèse soient probablement contrôlés, Daniel n'a quant à lui jamais évoqué cette nécessité. Inutile de dire que cela m'arrangeait. Les travailleurs sociaux de Spinelle m'expliqueront par la suite que Daniel est un peu un « électron libre » selon leurs termes, et ne suit les directives d'Adoma que si elles font sens pour lui. Il a pris la décision seul de m'accepter dans les locaux d'Adoma, sans en référer à sa direction. J'ai pleinement pris la mesure de cette réalité le jour où le supérieur hiérarchique de Daniel s'est rendu dans les locaux de Spinelle, et qu'Élodie m'a alors expliqué que Daniel avait demandé que je ne rencontre pas cet homme, que je reste en bas et ne monte pas dans les bureaux le temps de sa visite.

J'ai fini par comprendre que ni lui ni les travailleurs sociaux ne se sentaient d'affinité avec la « culture d'entreprise »[62] d'Adoma, censée fédérer l'ensemble des centres d'hébergement de l'entreprise sur le territoire national. S'il n'y a pas d'adhésion à cette « culture », cela peut vouloir dire que les éléments orientant l'action se focalisent moins sur des priorités et des directives générales d'Adoma que sur des réalités locales et spécifiques. C'est d'ailleurs ce qui ressort dans cette thèse. Par conséquent, il ne faut pas perdre de vue que l'organisation que Daniel a initiée au sein des services observés, les pratiques et dérogations qu'il a acceptées voire impulsées, sont très certainement éloignées d'autres structures du même type. C'est pourquoi cette thèse ne pourra en aucun cas prétendre à une généralisation de ce qui a été observé. Mais

[62] « Popularisé dans les années 80, le management par la culture consiste à produire l'adhésion du personnel autour d'un projet mobilisateur servant de repère pour les membres de l'entreprise » (Cabin, Choc, 2005, p.406).

sans cette « liberté » qu'il s'est accordé, je n'aurais sans doute jamais pu approcher et pénétrer une structure d'Adoma de cette manière.

La structure comprend donc un Directeur d'hébergement (DH – Daniel), et un Directeur d'hébergement adjoint (DHA). Le DH et le DHA sont responsables de plusieurs centres, gérés par une même équipe répartie sur trois villes, et dans lesquels j'ai effectué mes observations :

1/ Un Centre d'accueil pour demandeur d'asile (CADA) à Spinelle et Miraumont (environ 7 700 habitants, à une demi-heure de route de Spinelle), dans lequel sont employés 5 travailleurs sociaux : Anne-Cécile, Élodie, Lia, Mélanie et Raphaël, tous en Contrat à durée indéterminée (CDI). La capacité d'accueil du CADA est de 130 places. Le CADA existe depuis mai 2014.

2/ Un Centre d'accueil et d'orientation (CAO) à Spinelle et Sainte-Yone (20 000 habitants environ), sur lequel exercent en CDD 3 travailleuses sociales : Myriam sur le site de Sainte-Yone ; et à Spinelle, il y avait, à mon arrivée, Adèle et Anne. Après la fin de son contrat et une période de carence, Anne a été réintégrée dans l'équipe, mais sur un nouveau dispositif, celui des « réinstallés » (FAMI)[63]. C'est ensuite Aurélie qui a remplacé Anne, à partir de juin 2018. Le CAO est plutôt sous la responsabilité du DHA.

Ce centre dispose de 50 places pour des hommes isolés à Spinelle et 35 à Sainte-Yone. Il a ouvert à Spinelle en octobre 2016, puis s'est élargi avec de nouvelles places ouvertes à Sainte-Yone la même année.

3/ Un Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA) à Sainte-Yone où sont employés 2 travailleurs sociaux. Le centre offre une capacité d'accueil de 60 places. En 2018, ils accueillaient 12 familles, dont la moitié en demande d'asile, et l'autre moitié déboutées. Pourtant, les HUDA sont normalement réservés aux demandeurs d'asile en cours de procédure, et l'on peut alors déjà noter le décalage qu'il existe entre le papier et la réalité. L'HUDA s'est ouvert en février 2015.

Un dispositif pour des familles syriennes bénéficiaires d'une protection internationale et « réinstallées » (FAMI) a par ailleurs été mis en place durant ma période d'observation, à Spinelle, en 2018. Anne, préalablement affectée au CAO, a été embauchée, à la fin de son

[63] En 2017, le Président de la République Emmanuel Macron s'engageait, après du Haut-Commissariat des nations unies pour les réfugiés (HCR), à recevoir près de 10 000 réfugiés entre 2018 et 2019. Le dispositif du Fond Asile, migration et intégration (FAMI) finance l'accompagnement de ces réfugiés, la plupart d'origine syrienne, dans leur installation en France. Pour plus d'informations, consulter le site de ministère de l'intérieur : https://wwww.immigration.interiteur.gouv.fr/Asile/La-resinstallation

premier contrat, sur ce service. Étant particulièrement prise dans la gestion des 40 personnes dont elle avait la charge, elle a poliment refusé que je l'accompagne lors de ses journées de travail. J'ai compris sa décision, et n'ai pas insisté. En tout état de cause, ce public n'était pas celui qui m'intéressait le plus, puisque ces personnes étaient déjà arrivées au bout de leur procédure de demande d'asile.

Ces différents centres d'hébergement sont conçus en diffus. En d'autres termes, s'il y a des locaux dans chacune des trois villes pour y accueillir les bureaux (bien que ceux de Miraumont soient bien moins investis, le bureau officiel des travailleurs sociaux étant celui de Spinelle), il n'y a pas de résidence, de foyer ou de structure hébergeant l'ensemble des personnes accompagnées. Les appartements mis à disposition des demandeurs d'asile ou des personnes déboutées sont répartis sur les villes, et loués par Adoma via des bailleurs sociaux ou privés. Cette configuration est loin d'être la plus répandue, puisqu'Adoma a généralement choisi d'investir afin de créer des résidences collectives et de réunir l'ensemble des bénéficiaires d'un dispositif dans le même bâtiment :

> « On tend aujourd'hui à réinternaliser. Donc soit on internalise dans le patrimoine que nous on a, soit dans le cadre d'acquisitions. […] C'est pour éviter, disons que le problème c'est que quand on a du diffus les appartements sont éloignés. […] Le but c'est de faire le moins de kilomètres possible, […] parce que sinon en temps on perd un temps fou dans les transports, et que ce temps-là soit donné pour les usagers. […] Comme nous on travaille chez nous en interne, en général on a les logements qui sont au-dessus et on a au rez-de-chaussée un pôle administratif qui permet aux familles de venir directement. Donc c'est beaucoup plus simple. »
> (Extrait d'entretien, Virginie Pinchon, Directrice d'établissement adjointe[64], Adoma)

Le format « diffus » présenterait donc une perte de temps, et l'« internalisation » serait une question de facilité. Pour autant, toujours selon Virginie Pinchon, le diffus présente aussi des avantages :

> « Après effectivement on s'aperçoit que les gens qui sont dans le diffus sont un peu plus débrouillards que ceux qui sont on va dire dans du collectif. »
> (Extrait d'entretien, Virginie Pinchon, Directrice d'établissement adjointe, Adoma)

Ainsi, le diffus permettrait d'atteindre plus aisément un objectif d'insertion par une autonomisation plus rapide. Mais celle-ci n'est pas, apparemment, la priorité d'Adoma.

[64] Adoma est organisée autour de cinq « établissements » : Ile-de-France, Est, Nord et Atlantique, Auvergne Rhône-Alpes et Méditerranée. Chacun d'eux dépend d'un directeur et d'un directeur d'établissement adjoint, qui sont chargés de la gestion des résidences et des centres d'accueil sur le territoire concerné, de l'action commerciale, des achats, des modalités de l'accompagnement social, de la gestion du personnel et du budget.
Comme pour l'ensemble de mes enquêtés, le nom et le prénom de cette directrice d'établissement adjointe ont été anonymisés.

Si Virginie Pinchon dit que les personnes hébergées en logement diffus sont plus « débrouillardes », c'est parce qu'elles ont plus d'occasions de faire des démarches seules, elles ne voient pas leurs travailleurs sociaux tous les jours, et vivent dans des immeubles où la cohabitation avec des Français est plus que courante. Le diffus écarte donc le modèle d'une institution totalitaire au sens d'Erving Goffman, puisque il ne s'agit pas d'« *un lieu de résidence et de travail, où un grand nombre d'individus, placés dans la même situation, coupés du monde extérieur pour une période relativement longue, mènent ensemble une vie recluse dont les modalités sont explicitement et minutieusement réglées* » (Goffman, 1968, p.41). Il y a cependant d'autres dynamiques à analyser dans le contrôle normatif des personnes hébergées en diffus, de leurs comportements et des « adaptations secondaires » (*ibid.*) qu'ils mettent en place (cf. chapitre 4).

Comme le dit Virginie, les logements diffus obligent à une grande mobilité, particulièrement pour le CADA, dont certains logements se trouvent à Miraumont donc à environ une demi-heure de voiture de Spinelle. Mais ils influent aussi beaucoup sur les marges de manœuvre des travailleurs sociaux, ayant une grande liberté dans la manière de s'organiser et dans leur mobilité. Ils travaillent donc souvent seuls, et passent moins de temps au bureau qu'en déplacement. Le travail est bien plus individualisé, ce qui implique que, face à des situations méconnues, les travailleurs sociaux doivent prendre une décision sans en référer systématiquement à leurs collègues. Ils ont aussi le loisir de tolérer certaines entorses à la règle, puisqu'il y a peu de risque que les collègues ou les directeurs se rendent dans les appartements. En résidence, cela pourrait s'avérer plus compliqué d'accepter qu'une famille garde un tapis (dans la possession est interdite par le règlement) quand le voisin de palier a dû jeter le sien (cf. chapitre 4). Le logement diffus implique également une dissociation des espaces : quand en résidence les entretiens entre les professionnels et les demandeurs d'asile se font généralement dans un bureau au rez-de-chaussée, en diffus ils peuvent aussi avoir lieu dans les appartements prêtés aux personnes. De la teneur du rendez-vous dépend ainsi l'espace que l'on choisit : les sujets sérieux, les préparations OFPRA et CNDA, l'ouverture des lettres de réponse de l'OFPRA et de la CNDA se font ainsi prioritairement au bureau, dans un cadre officiel, de préférence sans la présence des enfants. Les sujets plus légers ou en rapport direct avec la vie de famille pourront plus facilement être évoqués au domicile des personnes. De même, il s'agit à certains moments, d'officialiser le lien et le rapport aidant/aidés, dans l'espace du professionnel (son bureau), à d'autres moments de privilégier une relation de confiance et de proximité dans l'espace de vie de la personne accompagnée, un lieu plus convivial et familier.

Le diffus change donc la configuration du travail et agit sur les interactions quotidiennes. En tant que chercheuse, cette dynamique m'a permis de ne pas observer des entretiens uniquement dans les bureaux, mais aussi de m'apercevoir des spécificités interactionnelles dans les logements.

Le terrain qui s'est ouvert à moi s'est donc avéré large, complexe et très varié. Il était très spécifique sur certains aspects, et se prêtait particulièrement bien à une méthodologie empirique par observations et entretiens.

2.2.2) L'installation sur le terrain

Le premier contact avec les travailleurs sociaux s'est bien passé, probablement parce que j'avais été intronisée par Daniel, qui avait accepté ma présence, ce qui la rendait légitime à leurs yeux. De plus, je leur ai expliqué que les autres CADA avec qui j'avais pris contact m'avaient fermé les portes. Or, les professionnels de Spinelle ne comprenaient pas ces refus, et s'en sont montrés surpris. Je n'ai donc eu aucun mal à justifier le fait que je les avais « choisis » plutôt que d'autres (Beaud, Weber, 2010). Par ailleurs, je leur ai spontanément montré ma reconnaissance quant à l'aisance avec laquelle ils avaient accepté de me consacrer du temps, ce qui a contribué à valoriser leurs activités et leur travail.

Mon installation sur le terrain s'est faite plutôt facilement, et les travailleurs sociaux de Spinelle, que j'ai rencontrés avant ceux de Sainte-Yone, se sont tous montrés intéressés par ma démarche. Ils ont tous accepté que je les suive dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, et que je prenne des notes sur ce qui se déroulait. Ils ont répondu à mes questions sans réticence et, s'ils ont essayé de me cacher des aspects de leur travail, je ne l'ai pas perçu.

J'ai opté pour une méthodologie basée principalement sur des observations. En effet, que ce soit dans la sociologie des organisations ou dans celle, plus largement, de l'interactionnisme symbolique, les observations sont fortement préconisées pour rendre compte des dynamiques collectives et des régulations autonomes, mais aussi des significations que les acteurs attribuent à leurs actions. L'observation directe (c'est-à-dire en situation et sans intermédiaire) permet « *d'accéder à ce qui se joue derrière les discours* » (Arborio, Fournier, 2015, p.17), d'« *échapper à la reconstruction de la réalité à laquelle se livrent les enquêtés par entretiens* » (*ibid.*, p.22), et permet d'analyser « *le contenu réel du travail en marge des règles qui l'encadrent* » (*ibid.*, p.19). Mener une observation « *ouvre sur un déplacement de la question du travail vers celle des interactions de face à face et de ce qui leur donne forme* » (*ibid.*, p.20). Il s'agit donc du protocole méthodologique le mieux à même de rendre compte du travail réel,

des (re)formulations des régulations au sein d'une organisation, et de mettre au jour les logiques qui se jouent dans un groupe professionnel tel que celui qui m'intéresse ici. L'observation permet d'aller au-delà du discours des enquêtés, de rendre visibles les actions et interactions prises sur le temps réel, plutôt qu'en discussion après coup, lors d'un entretien, où les personnes interrogées ont eu le loisir de prendre du recul sur certaines pratiques, et de le conscientiser différemment. Elle permet également de souligner les actions qui ne seraient pas spontanément abordées par les enquêtés en entretien, parce que considérées par eux comme « normales » tant elles seraient ancrées dans les habitudes quotidiennes.

Mes observations et mes prises de notes dans mon journal étaient quasiment permanentes. Elles ne se focalisaient pas sur certains éléments spécifiques, mais se voulaient les plus approfondies possible. M'étant positionnée dans une démarche inductive dès le départ, je n'ai pas jugé bon de faire une grille d'observation au préalable, ne souhaitant pas restreindre celles-ci, et préférant ne faire aucune sélection, afin de voir quels éléments ressortiraient prioritairement et seraient les plus pertinents et les plus significatifs pour orienter mon analyse par la suite. En effet, « *Il semble […] préférable d'assumer l'impression de partir sur le terrain en ne sachant pas bien où l'on va, d'être prêt à voir ses intentions de connaissance prises à revers, d'accepter de ne pas voir les choses se clarifier tout de suite mais au contraire se compliquer sur place dans un premier temps, plutôt que de s'y rendre pour vérifier telle hypothèse car les conditions d'investigation ne présentent quasiment jamais les garanties qui conviennent à une démarche de type déductif* » (*ibid.*, p.80). Et c'est précisément la démarche empirique que j'ai souhaité réaliser. J'ai donc été amenée à relater les éléments qui pouvaient sembler banals, quotidiens voire « normaux » avec autant de précision et de rigueur que les moments exceptionnels ou marquants (Malinowski, 1993).

En règle générale, j'accompagnais un travailleur social toute la journée, et dans l'ensemble de ses activités. À la fin de chaque journée passée avec un professionnel, je lui demandais de fixer une nouvelle date. Celles-ci se faisaient le plus souvent en fonction des disponibilités mutuelles, mais il arrivait aussi que l'un d'entre eux me propose un jour particulier où il me serait possible d'assister à un événement que je n'avais pas encore eu l'occasion d'observer (une sortie, une préparation OFRPA ou CNDA, l'accueil d'une nouvelle famille, etc.). Certaines journées se sont ainsi avérées plutôt tranquilles, quand d'autres étaient très intensives et nous obligeaient à beaucoup de déplacements. Aucune d'elle n'était similaire à une autre. J'ai ainsi assisté à une grande variété de moments, formels et informels, venant rythmer leur accompagnement des demandeurs d'asile : visites à domicile dans les logements diffus mis à disposition des

personnes hébergées, rendez-vous à la préfecture, à la mairie, chez divers médecins, à l'hôpital, dans un hôpital psychiatrique, au Centre médico-psychologique (CMP), au Centre de protection maternel et infantile (PMI), à l'école, à la poste, à la CAF, à la CPAM, au centre de vaccination, au centre social, auprès d'un bailleur social ou avec des associations, préparations aux entretiens OFPRA et CNDA (environ 25), réponses OFPRA et CNDA, premiers entretiens d'accueil de nouveaux usagers, sorties du dispositif, etc.

Mon journal de terrain était tenu de telle sorte que les événements décrits y soient présentés de manière chronologique, avec les dates, les heures, les lieux, la raison de notre présence, le programme initial de la journée pour en voir l'écart avec la manière dont elle se déroulait réellement, le nombre de personnes rencontrées dans la journée, etc. Je notais également tous les aspects interactionnels qu'il m'était possible de déceler et d'inscrire. Par exemple, lors des visites à domicile (appelées VAD par les travailleurs sociaux), je prêtais notamment attention à la manière dont les travailleurs sociaux entraient dans les logements (en frappant, en sonnant, ou simplement en ouvrant la porte), s'ils avaient à cœur de respecter les règles instaurées par les personnes hébergées dans ces lieux de vie qui leur étaient prêtés (enlever les chaussures à l'entrée par exemple) ; la façon dont les intérieurs étaient meublés ; l'endroit où nous nous installions pour discuter, la manière dont chacun était disposé autour de la table ; si la personne nous proposait ou non quelque chose à boire. Puis la façon dont commençait la conversation, initiée par la personne ou par le professionnel, la tournure qu'elle prenait, le contenu de la discussion et son enchaînement. Je notais également les difficultés de compréhension, si le travailleur social avait recours à un interprète par téléphone ou non. Mais je m'intéressais aussi à tous les éléments interactionnels non verbaux : les jeux de regard, les mimiques, la gestuelle, les réactions, les rires, les tensions, les gestes affectifs ou au contraire les moments de recul.

Je m'étais munie de petits carnets (j'en ai rempli 21 en tout, ce qui représentait 500 pages Word environ, pour 68 journées d'observation à Spinelle, 9 à Sainte-Yone et 3 à la CNDA), facilement dissimulables dans une poche si la situation observée venait à devenir trop délicate ou trop intime, si je m'apercevais que les personnes accompagnées semblaient gênées par mon activité de retranscription. Auquel cas, je sortais le plus souvent mon portable pour noter quelques mots clefs (l'utilisation du portable détournant l'impression que j'écrivais sur eux et que j'étais attentive à l'action en train de se dérouler, et laissant penser que j'écrivais à une personne extérieure à la scène) ou les retenais du mieux possible afin de pouvoir prendre des notes sur ces événements en rentrant le soir. Bien entendu, même lorsque je ne sentais pas l'obligation de ranger mon carnet, il me fallait chaque soir compléter ces notes avec des éléments que je

n'avais pas eu le temps d'écrire. Cependant, cette possibilité d'écrire en continu m'a permis d'être bien plus complète et détaillée dans mes observations.

Après presque un an d'observation auprès des travailleurs sociaux de Spinelle, j'ai pu rencontrer le reste de l'équipe, à Sainte-Yone, commune de 20 000 habitants environ, située à une heure de route de Spinelle. J'avais sollicité Daniel à plusieurs reprises pour poursuivre mon enquête auprès de ces professionnels, et il a accédé à ma requête. Si bien que le 17 septembre 2018, je me suis rendue à Sainte-Yone, dans les locaux d'Adoma, vers 11h comme convenu avec Daniel. Lorsque je suis arrivée, j'ai constaté que Saïd (DHA) était présent également. Daniel m'a alors demandé de présenter plus précisément les raisons de ma présence à Bilal et Samir (Myriam n'étant pas présente à ce moment-là). Les deux travailleurs sociaux m'ont ensuite proposé de rencontrer les familles de l'HUDA l'après-midi même, en me prévenant qu'elles risquaient d'être surprises de ma présence. Ils n'ont pas eu l'air déconcertés par ma demande, et je comprendrai par la suite que Daniel leur avait déjà parlé de moi et de ma démarche. Ils ne m'ont pas semblé réticents à l'idée de se prêter au jeu, et ont été très accueillants et joviaux. À la suite de cela, j'ai pu accompagner les trois professionnels à plusieurs reprises, durant 9 jours d'observation en tout. Cette immersion plus courte qu'à Spinelle s'explique par le fait que je n'ai pu les rencontrer que peu de temps avant la fin de mon terrain. Mais étant donné qu'ils n'étaient que trois travailleurs sociaux (dont une au CAO), cette temporalité limitée m'a néanmoins permis de passer plusieurs jours avec chacun d'entre eux et d'en tirer des éléments d'analyse particulièrement intéressants.

J'ai couplé ces observations avec la réalisation d'entretiens semi-directifs avec l'ensemble des travailleurs sociaux de Spinelle et Sainte-Yone (11), le Directeur d'hébergement et les deux directeurs d'hébergement adjoints. Ces entretiens se sont tous réalisés sur le lieu de travail des professionnels, ce qui montre la flexibilité dont ils pouvaient disposer dans leur emploi du temps, et l'acceptation de Daniel, le directeur d'hébergement, quant à ma démarche qui pouvait parfois empiéter sur le travail de chacun. Les entretiens ont eu des durées variables, entre 1 heure 30 et 5 heures. Certains ont été faits en plusieurs fois, et sur plusieurs jours. Ils se sont déroulés en amont ou pendant les observations, afin de venir compléter et apposer du sens à certaines actions et pratiques. Les entretiens effectués avant les observations permettaient de situer les éléments nécessaires à observer, de comparer le dire et le faire. Lorsque l'entretien se déroulait après avoir effectué quelques observations avec l'enquêté concerné, je revenais sur des éléments que j'avais notés, des réactions et des pratiques qu'il avait eues, afin qu'il me

donne sa version des faits, la signification qu'il y apposait, l'interprétation qu'il en faisait, une fois l'événement passé et avec le recul (Peneff, 2009).

J'ai complété ma méthodologie avec la collecte de documents d'Adoma et du ministère, fournis par les travailleurs sociaux ou trouvés sur internet, et dont les plus importants sont évoqués tout au long de cette thèse. Dans ma volonté de comparer les pratiques des travailleurs sociaux aux prescriptions émanant de la direction d'Adoma, j'ai rencontré et effectué un entretien avec une directrice d'établissement adjointe, ainsi qu'avec la chef du pôle hébergement d'Adoma au national.

Par ailleurs, devant l'importance évidente du travail de préparation aux entretiens OFPRA et CNDA (cf. chapitre 6), il m'est apparu nécessaire d'observer également des audiences publiques à la CNDA. Je m'y suis donc rendue dans ce but, et j'ai assisté à 7 audiences sur 3 jours.

Il s'est donc agi d'un travail empirique dense et intense, foisonnant de données intéressantes et souvent surprenantes, auquel j'ai eu quelques difficultés à mettre un terme.

2.2.3) La sortie du terrain

Contrairement à ce qui est classiquement pratiqué, je n'ai pas fixé la fin de mon terrain après en avoir épuisé le contenu. Les données que je récoltais, même à la fin, étaient toujours aussi riches et intéressantes, elles se renouvelaient sans cesse, et je pense que j'aurais pu y passer encore plusieurs années sans jamais connaître de sentiment de saturation.

Mais il m'a fallu mettre un terme à mon terrain pour des raisons pratiques. En janvier 2019, les centres observés allaient connaitre d'importants changements : la disparition du CAO, la création d'un Centre provisoire d'hébergement (CPH), l'élargissement de l'HUDA avec de nouvelles places à Spinelle, précédemment affectées au CAO, de nouveaux travailleurs sociaux, et plusieurs départs.

Ainsi, Raphaël est parti fin 2018, et a changé de région. Élodie a fait de même quelques mois après. Anne n'a pas eu de renouvellement de contrat à la suite de son congé maternité, et n'est pas revenue. Le contrat de Myriam s'est arrêté en même temps que le CAO. Aurélie a été embauchée en CDI, à mi-temps au CADA et à l'HUDA à Spinelle, puis à temps complet sur l'HUDA. Adèle eu un contrat, également en CDI, sur l'HUDA, puis à mi-temps sur l'HUDA et le CPH. De même, Saïd, qui a remplacé Frédéric sur le poste de DHA à la suite du départ de

celui-ci en février 2018, a démissionné fin 2018, et a été remplacé à son tour, peu de temps après l'arrêt de mon terrain.

Le renouvellement d'une partie de l'équipe, la fin du CAO, la création d'un nouveau centre et de nouvelles places en HUDA m'auraient obligée à poursuivre mes observations durant de nombreux mois afin de pouvoir prendre la mesure des évolutions liées à ces nombreux changements, et des réaménagements organisationnels. Or, ce n'était pas le propos de cette thèse, et j'ai donc préféré en rester là, la masse de données que j'avais récoltées alors étant déjà suffisamment conséquente.

De plus, si je n'étais pas à proprement parler arrivée à saturation de mes données, je sentais que ma présence commençait à être longue pour certains enquêtés, particulièrement Mélanie, qui m'a fait part de son interrogation quant au fait que j'étais encore là un an après notre première rencontre. Elle me dira surtout s'interroger sur la pertinence de mon positionnement et de ma méthodologie :

> À la fin de la journée que j'ai passée avec Aurélie, je vais voir Mélanie pour lui demander si l'on peut fixer une nouvelle date afin que je l'accompagne une fois de plus sur le terrain. Mais elle me répond qu'avant de décider si elle veut on non continuer à faire des journées avec moi, elle voudrait que nous ayons une conversation, afin de mieux comprendre ma démarche et voir si ça a encore du sens que je l'accompagne. Nous prenons donc un rendez-vous pour en discuter. Je me sens un peu mal après ça : je me dis que même si moi je n'ai pas l'impression d'avoir épuisé mon terrain, peut-être que ma présence commence à épuiser certains de mes enquêtés… (Extrait du journal de terrain du 03/09/2018)
>
> Aujourd'hui, je me rends au rendez-vous fixé avec Mélanie à sa demande pour voir si elle souhaite encore travailler avec moi. […] Elle m'explique qu'elle s'interroge sur les questions que je pose, qu'elle ne voit pas leur intérêt par rapport au travail prescrit/travail réel, surtout quand je l'interroge sur son positionnement. J'essaie de lui expliquer en quoi c'est intéressant pour moi. Elle me dit qu'elle se sent frustrée de ne pas avoir encore de retour de ma part. Elle a peur que mon travail ne soit qu'une vulgarisation scientifique, et que je me perde dans trop de données. Je lui explique où j'en suis, le fait que je ne peux pas présenter de résultat maintenant et pourquoi, que je ne voulais pas non plus traiter les données avant pour rester « naïve » sur le terrain, etc. Elle me dit aussi que je ne suis pas neutre dans mes réactions, et que c'est ce qu'elle attendait de moi en tant que scientifique. Je lui fais alors part de ma façon de voir les choses, et de mon idée selon laquelle un sociologue ne peut jamais être parfaitement impartial sur le terrain, et que le travail d'objectivation et la neutralité ne prennent forme qu'après, au moment de l'analyse des données recueillies. Je lui précise alors que je ne veux pas faire du *forcing*, que si elle n'est plus à l'aise à l'idée de travailler avec moi, je comprends et ne me vexerai pas. Elle me dit qu'elle est d'accord pour continuer, nous reprenons une date, et elle verra ce jour-là comment elle se sent. Elle me demande si je m'étais rendu compte qu'elle se posait des questions, et je lui réponds « pas du tout ! », comme les choses se sont très bien passées depuis le début, je suis partie du principe que ça ne changerait pas. « C'est aussi un manquement de ma part ! », lui dis-je. Elle me répond que ça vient aussi d'elle : qu'elle a peut-être mal interprété ou mal compris mon positionnement. (Extrait du journal de terrain du 25/09/2018)

Je dois reconnaitre que ce moment m'a quelque peu déstabilisée. Ma présence n'ayant jamais été remise en question jusqu'alors, j'ai été surprise de ce revirement de situation de la part de la travailleuse sociale. Cela m'a appris à ne rien considérer comme acquis, et à ne pas partir du principe que si un enquêté vous ouvre les portes, il ne les refermera pas. La présence du chercheur ne doit jamais être considérée comme allant de soi, elle doit faire l'objet d'ajustements, de vigilance, et de négociations continues. La temporalité a sans doute joué en ma défaveur ici, puisque Mélanie n'a commencé à s'interroger que onze mois après le début de mes observations. Je me suis remise en question, me suis demandé ce qui, dans mon attitude, avait changé, ou ce qui, dans ses attentes, n'avait pas été satisfait. Il semblerait finalement qu'elle se soit représenté l'enquête scientifique d'une certaine manière, sans doute par rapport à sa formation en psychologie, et que mes attitudes ne renvoyaient pas l'image qu'elle se faisait d'un chercheur sur le terrain. Par ailleurs, Mélanie s'est apparemment questionnée sur les résultats que je pourrais tirer de cette thèse et leur pertinence scientifique. Probablement cela est-ce dû à la remise en question qu'elle a faite, sans m'en parler, de ma démarche méthodologique, ce qui l'a visiblement conduite à remettre en question ma place de chercheuse. Peut-être avait-elle des attentes plus pressantes et plus importantes que les autres enquêtés, ou encore une crainte (quoique non exprimée vis-à-vis de moi) d'être « espionnée » dans ses pratiques (Kobelinsky, 2008(2)), ou de ne pas pouvoir garantir le secret professionnel aux personnes qu'elle accompagnait.

« *Il vous fait prêter une attention extrême à votre propre place, vous montrer très vigilant aux moindres signes de changement de vos relations avec les indigènes. C'est l'analyse de ces changements qui vous dévoilera le sens de votre enquête pour les enquêtés et, du même coup, vous permettra de comprendre le milieu étudié* » (Beaud, Weber, 2010, p.109). En l'occurrence, je n'ai pas su déceler ces changements chez Mélanie, et il m'a fallu m'en interroger après coup. Mes questions étaient-elles illégitimes ? Puisque je tentais de saisir l'ensemble des choses qui se déroulaient devant mes yeux, j'ai essayé d'emmagasiner un maximum de données, pour en faire le tri ensuite. C'est une démarche méthodologique qui peut s'avérer intrusive, du moins était-ce le cas pour Mélanie. Mais il est difficile de savoir jusqu'où peut se porter notre curiosité scientifique, quelle limite ne pas franchir, lorsque les enquêtés vous accueillent si volontiers, et vous laissent une grande liberté d'action. Quoi qu'il en soit, cet épisode m'a fait comprendre que les relations entretenues avec mes enquêtés, la spontanéité dont ils avaient fait preuve depuis le début et leur enthousiasme vis-à-vis de ma démarche scientifique risquaient de

s'essouffler si je restais plus longtemps. Ce n'est donc pas la raison principale de mon départ, mais elle y a contribué.

Une fois ma décision prise, j'ai annoncé aux travailleurs sociaux de Spinelle que j'arrêterai mon terrain en décembre. J'ai réalisé ma dernière observation le 19 décembre 2018. En revanche, puisque j'avais rencontré les travailleurs sociaux de Sainte-Yone bien plus tard, j'y ai poursuivi mon terrain quelque temps, afin d'avoir un entretien avec chacun d'eux et bénéficier de plusieurs jours de présence à leurs côtés. L'essentiel des observations à Sainte-Yone s'est déroulé entre le 17 septembre 2018 et le 31 janvier 2019, mais j'y suis retournée le 1er août 2019 pour réaliser mon dernier entretien, avec Samir, et passer une journée avec lui.

Cependant, au moment où j'écris, environ un an et demi après ma sortie du terrain, je n'ai pas encore mis un terme définitif à mes liens avec les travailleurs sociaux, et continue régulièrement à communiquer avec eux. Je leur rends visite de temps en temps, mais sans carnet, et sans rien écrire de nos échanges. Plusieurs m'ont dit vouloir venir à ma soutenance, et je leur ai promis de leur donner ma thèse une fois celle-ci finalisée. Je leur envoie des chapitres de ma thèse, pour tenir ma promesse de les informer de l'avancée du travail, et leur permettre de me faire un retour sur ce qui est écrit sur eux. Cela entre en corrélation avec le positionnement que je souhaitais avoir en tant qu'observatrice dans une démarche empirique et scientifique.

2.3) Mon positionnement en tant qu'observatrice

J'ai réalisé une observation non participante, mais celle-ci a néanmoins agi sur moi, autant que j'ai essayé de ne pas agir sur elle. Je me suis questionnée quant au positionnement que je devais adopter, le statut qui était le mien, et les contreparties qu'il m'était possible d'apporter à mes enquêtés.

2.3.1) Une observation « à découvert » : tenter d'infléchir les biais

Tout d'abord, il est nécessaire de préciser pourquoi j'ai choisi de ne pas faire une observation participante, au sens premier du terme, c'est-à-dire en tant que travailleuse sociale embauchée dans cette structure. Cela peut s'expliquer pour plusieurs raisons : 1/ Le souci déontologique m'a amenée à être transparente vis-à-vis de mes enquêtés. 2/ Je n'avais aucune compétence en ce domaine, ce n'était pas un milieu qui m'était familier, je n'aurais donc sans doute pas été crédible lors d'un entretien d'embauche, et je ne dispose d'aucun diplôme de travail social pour tenter de contrecarrer cette méconnaissance du terrain. 3/ Cela me permettait de justifier d'une prise de note permanente, et donc de pouvoir transcrire en temps réel la masse d'informations

que je recevais. Je voulais pouvoir garder une trace la plus précise possible des différentes interactions, pour en garder le fil conducteur, les verbatim exacts employés par les acteurs, les réactions et la gestuelle, et pouvoir ainsi les analyser finement. En situation d'observation participante, j'aurais été contrainte de prendre l'ensemble des notes en fin de journée, et j'aurais donc perdu de précieux éléments. 4/ Sans doute la raison la plus importante : si j'avais eu le même statut que les autres travailleurs sociaux, je n'aurais jamais pu avoir la variété des situations observables qu'il m'a été donné d'approcher. Je n'aurais pas eu la possibilité d'observer aussi finement les activités individuelles des travailleurs sociaux, et d'en comprendre les logiques collectives qui les orientent : j'aurais été formée une à deux semaines par un ou deux collègues, avant d'être envoyée seule sur le terrain. La configuration des logements diffus ne permet aucunement d'observer les autres en activité pendant que l'on accomplit soi-même son travail. La spécificité de mon terrain impliquait donc que je sois transparente sur ma démarche, que j'avance « à découvert » (Arborio, Fournier, 2015), afin d'obtenir une position privilégiée me permettant d'accompagner chacun des travailleurs sociaux, à plusieurs reprises et sur une période bien plus longue que celle d'une simple formation. Signifier précisément ma démarche à mes enquêtés m'a aussi permis de prendre des notes en direct et en quantité sans que cela n'éveille leurs soupçons ou leurs questions, et de pouvoir effectuer des entretiens avec eux, de manière formelle et enregistrée. Si j'avais été embauchée en tant que travailleuse sociale et que ma démarche de recherche ait été « cachée », *incognito*, sans l'accord de la direction ou des travailleurs sociaux, de façon informelle (comme Donald Roy l'a fait en tant qu'ouvrier dans le milieu industriel dans la banlieue de Chicago durant un an – Roy, 2006 –), je n'aurais jamais eu ce confort d'investigation et je n'aurais jamais pu collecter autant de données sur l'ensemble des travailleurs sociaux de ces différents centres d'hébergement.

Cette position m'a également permis d'être affiliée à l'institution et aux travailleurs sociaux. Certes dans le cadre d'un travail comme celui réalisé par Carolina Kobelinski (2010(1)), dont l'analyse porte essentiellement sur les demandeurs d'asile eux-mêmes, cela se serait avéré fâcheux pour la collecte des données et aurait créé un biais incontestable. Mais lorsque l'on analyse les professionnels, il est bien plus aisé de passer par les professionnels eux-mêmes et d'y être assimilé, déjà parce que cela nous confère une certaine légitimité auprès des familles (rares sont les personnes qui ont affirmé que ma présence les dérangeait), mais aussi par rapport aux travailleurs sociaux eux-mêmes (avec qui j'ai pris le temps d'expliquer ma démarche en amont et qui m'ont vite intégrée dans l'équipe). Une légitimité dans ma présence tout du moins.

Je me suis rarement permis d'intervenir, je n'ai jamais remis en question ce qu'un travailleur social disait ou faisait devant les personnes accompagnées, même s'il m'est arrivé d'en discuter avec eux et de les questionner sur les réponses qu'ils avaient apportées a posteriori de la rencontre avec la famille ou l'homme isolé. Je n'ai jamais pris la place d'une travailleuse sociale, proposé de faire des papiers, de prendre un rendez-vous, etc.

Les travailleurs sociaux me présentaient le plus souvent aux demandeurs d'asile, mais pas systématiquement. Dans ces cas-là, les demandeurs d'asile se sont imaginé qui je pouvais être, et m'ont parfois posé la question : « assistante ? ». Certains ont cru que j'apprenais le métier pour faire ensuite la même chose. Bien que cette position ne me gênât pas en soi et ne m'ait pas paru préjudiciable pour la recherche, j'ai quand même pris le parti de toujours essayer d'expliquer qui j'étais et la raison de ma présence.

Toutefois, et bien que je n'aie pas réellement fait une observation participante, il ne faut pas oublier que « *l'observateur ne reste jamais complètement extérieur à la situation qu'il observe* » (Arborio, Fournier, 2015, p.30). Il ne doit donc aucunement oublier les biais que sa simple présence est susceptible d'entraîner, puisqu'elle agit sur le contexte et, qu'il le veuille ou non, peut influer les comportements, réactions et interactions que l'enquêteur observe. S'insérer sur un terrain « à découvert », en ne cachant rien des raisons de sa présence, est peut-être la situation d'observation le plus délicate. Il est donc nécessaire pour le chercheur dans cette position de se questionner sur la manière de se rendre le plus invisible possible, et d'agir a minima sur l'action en train de se dérouler. Parce que j'accompagnais les travailleurs sociaux dans leurs déplacements quotidiens, la configuration même de la visite à domicile s'en voyait modifiée : il est plus facile de se fondre dans la masse lors de l'observation d'une cérémonie par exemple, que lors d'interactions impliquant peu de personnes (un demandeur d'asile et son travailleur social), et dans laquelle vous pouvez être vu comme un « intrus ». Sans oublier que les travailleurs sociaux eux-mêmes me sollicitaient parfois dans l'interaction, pour avoir mon avis, pour me donner des informations supplémentaires me permettant de mieux saisir la situation, pour me demander de compléter l'interaction : en cherchant sur mon téléphone une carte de la ville pour montrer l'emplacement d'un lieu ou d'un arrêt de bus à la personne, chercher la traduction d'un mot sur internet, regarder les horaires d'ouverture d'un magasin, etc. Ces petits coups de main, quoique ponctuels, permettaient de m'insérer dans la relation et pouvaient venir altérer du moins modifier l'interaction binaire, qui devenait alors tripartite. Mais du même fait, ces petits gestes pouvaient donner une légitimité à ma présence, tant pour le demandeur d'asile qui me voyait entrer en interaction, que pour le travailleur social qui

pouvait me demander une aide, et m'identifiait alors différemment d'une simple observatrice. Cela pouvait me donner une certaine place dans l'interaction, mais aussi dans le groupe professionnel : « *Aider, se montrer utile, partager les plaisirs et les peines du travail collectif (sans en faire trop) : autant de recettes efficaces pour votre insertion dans un milieu d'interconnaissance* » (Beaud, Weber, 2010, p.109). Autant dire que, même si j'essayais de rester le plus possible en retrait, j'étais néanmoins parfois sollicitée par les travailleurs sociaux pour de petites choses. Cela présentait un avantage certain : celui de créer du lien avec ces professionnels, d'être une sorte de soutien pour eux, et de négocier ma place par l'utilité directe que je pouvais apporter, au-delà de l'utilité indirecte que pouvait représenter la thèse quant à une réflexion sur leurs pratiques. Lors des visites à domicile (VAD), certains travailleurs sociaux en oubliaient même mon rôle premier, m'interrompant dans mes notations pour me demander de faire quelque chose, et cela est révélateur, à mon sens, du fait que ma présence était moins une gêne qu'un appui par moment.

Les travailleurs sociaux semblaient par ailleurs le plus souvent heureux de pouvoir partager ces moments avec moi, surtout lorsqu'ils étaient difficiles, lorsqu'ils voulaient discuter sur leur réaction et savoir si elle était bonne ou pas, etc. Mais là encore, par mes réactions, mes questions et même mes réponses à leurs questions ainsi que par ces interactions informelles qui se faisaient après une visite à domicile ou en pause, j'ai peut-être participé à modifier leur perception des choses, leur rapport au travail, je les ai peut-être amenés à s'interroger sur leurs pratiques et leurs comportements. Ce biais aurait difficilement pu être évité, parce que certains d'entre eux semblaient attendre de moi que je leur permette de prendre du recul sur leur quotidien et de le questionner.

Néanmoins, j'ai toujours tenté de limiter l'impact que ma présence pouvait avoir sur les interactions entre demandeurs d'asile et travailleurs sociaux. Il m'est vite apparu nécessaire d'être la plus invisible possible, en instaurant une distance physique, en ne me plaçant jamais entre le travailleur social et la personne accompagnée et, quand la configuration des lieux le permettait, en me plaçant à l'écart de la conversation, les interactants me tournant le dos, ou étant moi-même assise sur le canapé plutôt qu'autour de la table où se déroulait l'échange. Je tentais de dissimuler au mieux le carnet qui ne me quittait jamais et sur lequel je notais tout ce que je voyais et entendais, du moins d'en atténuer la présence. Par exemple, si j'étais assise à table, je plaçais le carnet non sur la table, mais en dessous. Je prêtais également attention à la teneur de la conversation, et plus d'une fois, je ne me suis pas senti le droit de noter ce qui était

dit ou fait, lorsque ce qui se jouait dans l'interaction était trop intime ou que la relation était tendue et sur un registre conflictuel.

Mais bien que mon observation ne fût pas, à proprement parler, « participante », il n'en reste pas moins que j'étais incluse dans l'action, dans les interactions, et que ce qui se déroulait ne me laissait pas de glace.

2.3.2) Se laisser « affecter » par le terrain

« *Pour l'interactionniste, la mise à distance de l'objet est contradictoire, seule une familiarité avec les acteurs légitime la possibilité de tenir une parole sur eux* » (Le Breton, 2012, p.173). Que ce soit avec les travailleurs sociaux de Spinelle ou avec ceux de Sainte-Yone, j'ai assisté à des moments ordinaires, et d'autres bien plus surprenants. J'ai vu des personnes accompagnées rire, pleurer, s'énerver, être abattues. Mais j'ai aussi vécu des moments intenses, drôles, tristes, révoltants avec les travailleurs sociaux. Ils m'ont partagé leurs émotions, leurs soucis du travail bien fait, leurs larmes parfois face à des situations compliquées, leur impuissance, leurs doutes, leurs rires, leurs blagues, mais aussi leur souffrance. Ils ont évoqué avec moi les difficultés de leur travail, parfois éprouvant, ainsi que des éléments intimes de leur vie personnelle. J'ai vécu, senti et partagé ce que les travailleurs sociaux exprimaient verbalement ou corporellement. J'ai passé avec eux des moments de convivialité, partagé les repas de midi, fêté des anniversaires de membres de l'équipe et même le mien avec eux, j'ai vécu la fête de départ de Raphaël avec émotion, j'ai été attendrie devant les nouveaux nés de Lia et Anne. Je me suis laissé imprégner, « affecter » (Favret-Saada, 2009) par le terrain et par ses acteurs. « *Le terrain n'est pas simplement un lieu où l'on va pour rencontrer des acteurs, les observer et discuter avec. C'est un lieu que l'on investit. C'est un lieu qui nous investit* » (Tcholakova, 2012). Car il ne faut pas oublier que dans une démarche méthodologique telle que celle-ci, pour tendre vers l'objectivité, il faut passer par les subjectivités des enquêtés mais aussi par la sienne. Ce n'est qu'ainsi qu'il est possible d'avoir véritablement accès au terrain (Favret-Saada, 1977).

Si « *la description vise l'exhaustivité* » (Laplantine, 2015, p.31), celle-ci ne peut jamais être pleinement atteinte, puisque le regard que l'on porte sur une situation et la description que l'on en fait sont systématiquement parcellaires et relatifs. Aucune description ne peut prétendre être neutre, elle est toujours la conséquence d'une interprétation, elle est une démarche visant à apposer une signification sur une scène observée. Elle est nécessairement une « activité de transformation du visible » (*ibid.*, p.115). Parce que je « traduis » ce que je vois, que je l'interprète selon ma propre perception des choses, même si j'essaie d'être au plus près de « la »

réalité observée, je crée nécessairement un biais dans ma description. En ayant conscience de cette variable sans toutefois pouvoir m'en défaire, j'ai considéré que, plutôt qu'essayer d'être parfaitement neutre lors de mes observations, il m'était nécessaire de transcrire également mes sentiments, mes impressions, mes réactions. « *Soyez choqué, furieux, content, ravi. Cela aide à l'observation* », nous conseillent Stéphane Beaud et Florence Weber (2010, p.138). Cela s'avère fondamental dans une démarche empirique interactionniste, où, indubitablement, « *On doit abandonner l'idée, souvent implicite, d'une possible situation de neutralité, qui, de fait, serait la négation de la notion même de situation sociale* » (Combessie, 1996, p.16).

Être amenée à comprendre pourquoi j'avais telle réaction me permettait aussi de comprendre le décalage de perception avec mes enquêtés. Si j'étais surprise de l'un de leur comportement, je comprenais alors qu'il y avait là une signification qui m'échappait, signification que l'intéressé explicitait d'autant plus que je partageais avec lui mon propre ressenti. En d'autres termes, laisser parler mes significations spontanées, mes émotions, m'a permis de déceler le décalage qu'il existait entre ma propre réalité et celle de mon interlocuteur, et d'accéder aux émotions de mes enquêtés. Le *sensible* est à la fois un vecteur d'engagement du chercheur et un outil pour comprendre les expériences des enquêtés, mises en regard avec celles de l'enquêteur (Tcholakova, 2012).

Laisser s'exprimer mes sentiments c'était aussi partager une commune humanité avec les travailleurs sociaux, et développer une relation de confiance. C'est par ailleurs à ce titre, et également pour éviter d'établir un rapport déséquilibré, que je me suis interrogée sur la nécessité d'offrir une contrepartie à mes enquêtés.

2.3.3) Offrir une contrepartie ?

Bien que Arborio et Fournier évoque l'« *impossible rétribution juste des enquêtés par le chercheur* » (Arborio, Fournier, 2015, p.92), j'ai malgré tout réfléchi à la manière dont je pourrais offrir un « contre-don » aux travailleurs sociaux, avant même mon entrée effective sur le terrain. L'investissement que je demandais nécessitait, me semblait-il, un intérêt particulier pour ma démarche, et une envie d'en connaitre les résultats. J'ai donc, dès le début, proposé aux travailleurs sociaux de leur faire des retours sur l'écriture de cette thèse, afin qu'ils puissent avoir un regard différent et distancié sur leurs pratiques. Cette proposition s'accompagnait de la promesse d'y soustraire les éléments évoqués qui pourraient leur être trop préjudiciables. À ce titre, j'ai essayé d'instaurer une relation de confiance, afin qu'ils ne se sentent pas obligés de me cacher des choses, de taire certains éléments, qu'ils ne soient pas dans une méfiance

constante vis-à-vis de moi, ce qui aurait inévitablement contraint les observations et créé des biais importants. Je souhaitais qu'ils se sentent libres dans leurs attitudes, leurs interactions et leurs discours.

Tout au long de l'écriture de cette thèse, j'ai donc régulièrement proposé aux travailleurs sociaux de Spinelle et de Sainte-Yone d'en lire une partie, afin de l'ajuster en fonction de leurs retours, mais aussi de leur permettre d'avoir une réflexivité sur leurs propres pratiques, puisqu'ils en étaient demandeurs. Ils se sont montrés enthousiastes à cette idée, mais aucun d'eux ne m'a finalement demandé de restreindre particulièrement mes écrits. Peut-être est-ce dû au fait que Daniel sera parti à la retraite au moment où ces écrits sortiront, et qu'il n'y aura donc aucune réaction préjudiciable vis-à-vis de ce qui y sera révélé. Mais même ceux qui m'avaient demandé de ne pas noter certaines observations, de ne pas parler de certaines pratiques durant les journées que j'ai passées avec eux, m'ont finalement assurée que je pouvais me sentir libre d'écrire ce que bon me semblait, et n'avaient pas l'air de craindre de réaction négative de la part de leur directeur.

Peut-être aussi est-ce dû au fait que je me suis moi-même freinée quant à l'évocation de certaines scènes, sachant qu'ils seraient amenés à les lire. Le retour aux enquêtés implique inévitablement de limiter certains aspects analytiques qui pourraient être importants. Mais « *donner à lire aux […] acteurs sociaux (informateurs ou enquêtés) le compte rendu de la recherche avant publication relève d'une déontologie et constitue en outre l'ultime règle de méthode : ultime vérification de la fidélité des choses rapportées et occasion d'étudier les réactions à l'image objectivée de soi que propose le compte rendu* » (Combessie, 1996, p.23). Cela présente donc des intérêts quant à la fiabilité des résultats apportés, mais aussi dans la possibilité pour les enquêtés de se questionner sur eux-mêmes, et je pense que c'était réellement le souhait de la plupart d'entre eux. Ce retour n'est pas terminé, puisque je compte leur procurer la thèse dans son intégralité, et la fournir également à Daniel.

Outre le retour sur la thèse, je me suis rendu compte que la position que j'occupais dans cette organisation aux yeux des enquêtés était différente de celle que je pensais avoir. De mon point de vue, puisqu'ils me consacraient du temps, acceptaient de réaliser des entretiens enregistrés qui duraient parfois plusieurs heures, répondaient à l'ensemble de mes questions, me fournissaient des documents internes, puisque sans eux je n'aurais jamais pu réaliser cette thèse, je leur étais redevable. « L'impossible contribution » me semblait donc une réalité indépassable : comment faire en sorte que la relation ne soit pas déséquilibrée, quand leur « don » me permettait de réaliser un projet aussi important que ce travail de thèse, et quand mon

« contre-don » se cantonnait à leur fournir un document de plusieurs centaines de pages à mettre sur leur table de chevet ? Document que, par ailleurs, certains n'ont même pas demandé à avoir.

Je me sentais, peut-être à tort, redevable envers eux. Mais les longues journées passées avec les différents travailleurs sociaux m'ont donné le loisir, en quelques occasions, de me rendre utile, pour compenser quelque peu le « poids » que ma présence suscitait par moment, du moins en avais-je l'impression. « *Négocier son maintien dans le cas de l'observation à découvert réclame […] de faire souvent plus que ce qu'on avait annoncé. Il faut faire en sorte de rendre sa présence agréable pour compenser la surcharge objective, l'embarras qu'elle constitue. Il faut être attentif à ce que la présence de l'observateur peut apporter de positif aux acteurs sur lesquels elle pèse le plus* » (Arborio, Fournier, 2015, p.39). J'ai donc rendu de menus services, tenté de me rendre utile par moment, pour leur permettre de « gagner du temps », quand ils pouvaient en « perdre » par ma présence : j'ai par exemple permis à Bilal de s'épargner plusieurs heures de travail en aidant une jeune femme qu'il accompagne à s'inscrire à l'université. J'ai déplacé la voiture qu'Anne-Cécile avait garée sur une place interdite, à la suite d'une remontrance de la part d'un membre du personnel de l'école où nous étions, et pour que la travailleuse sociale ne rate pas son rendez-vous avec le directeur de l'établissement. J'ai également amené Ahmed, un Soudanais accompagné par Adèle, à l'hôpital à trois reprises parce que la travailleuse sociale ne pouvait pas prendre tout ce temps pour un tel déplacement, et cela lui a permis de ne pas s'en inquiéter. L'homme ne maîtrisant pas du tout le français, il lui aurait été difficile de trouver le chemin pour y aller, et plus encore de comprendre et de rapporter à Adèle ce que le médecin lui aurait dit.

Ces « coups de main » n'étaient pas calculés, mais spontanés. Ce n'est que rétrospectivement que j'ai compris que ces petits moments me soulageaient de mon « inaction », de ma non-« participation », de mon « inutilité » par rapport à l'action en train de se dérouler, de mon statut particulier d'observatrice qui n'intervient pas. J'avais l'impression par ailleurs d'avoir ainsi l'occasion de rendre ce qui m'était donné, de faciliter un travail que je pouvais freiner par ma simple présence. C'est pourquoi j'ai été surprise de la réaction des travailleurs sociaux, qui se sont montrés particulièrement reconnaissants vis-à-vis de moi dans ces occasions. Si pour moi il s'agissait d'un moyen d'offrir un « contre-don » (non conscientisée sur le moment), ils avaient plutôt tendance à le considérer comme un « don » de ma part. Nous n'avions donc pas la même interprétation quant à ma présence, et je me suis alors rendu compte qu'ils ne voyaient pas les choses comme moi, ne semblaient en réalité pas attendre une compensation de ma part ou ne me considéraient pas comme redevable. Il s'avère qu'en réalité, ma présence n'avait pas

l'air d'être une gêne particulière pour eux. Certains étaient même plutôt contents d'avoir quelqu'un avec eux une journée de temps en temps. D'autres étaient heureux de pouvoir s'interroger sur leurs pratiques, partager leurs doutes et leurs réflexions sur des cas particuliers.

Après réflexion, je pense que mon seul intérêt vis-à-vis de leur travail et de leur personne, la reconnaissance de leur importance par l'écriture d'une thèse à leur sujet, était une contrepartie suffisante qui n'appelait aucunement une « compensation de la surcharge objective » de ma présence. Mon statut a donc acquis une légitimité toute spécifique, bien que différente de celle octroyée aux autres acteurs de l'organisation.

2.3.4) Un statut à part, un rôle « naïf »

J'ai endossé un statut nouveau, qui n'était pas habituel dans l'organisation mais qui a été rapidement adopté par les travailleurs sociaux. Une observatrice qui ne participe pas mais qui prend des notes, une présence qui n'est pas vraiment une gêne mais pas véritablement une aide non plus, une chercheuse qui apprend. Certains travailleurs sociaux semblent ainsi avoir calqué sur mon statut celui, plus connu et plus maîtrisable, avec lequel ils avaient l'habitude de travailler, de stagiaire de l'IRTS ou de collègue en formation, même si les raisons de cet apprentissage étaient différentes de ce à quoi ils étaient accoutumés. Cela présentait plusieurs avantages.

Premièrement, ils m'enseignaient spontanément leurs pratiques et les raisons de celles-ci, comme si je devais à mon tour être amenée à appliquer les mêmes comportements. Ils allaient par conséquent souvent en amont de mes questions, m'expliquant les situations, les histoires des personnes rencontrées, les spécificités de certains dossiers administratifs, les étapes nécessaires à la demande de telle aide sociale. « *L'enquêteur est […] celui qui "détonne" dans le paysage, celui vis-à-vis de qui certains enquêtés […] se sentent tenus d'expliciter des choses habituelles – pour lui éviter un impair* » (Beaud, Weber, 2010, p.108). J'ai donc reçu une sorte de « formation » interne, basée sur le travail réel, en faisant moins référence au travail prescrit. Charge à moi par la suite de me référer à des documents officiels émanant d'Adoma ou même du ministère pour comprendre quels étaient les écarts entre ce qui leur était demandé et ce qu'ils appliquaient réellement. Mais cela me permettait de voir les éléments qui ressortaient comme étant fondamentaux, et ceux qui étaient éludés, de m'apercevoir des dérogations systématiques, et de celles qui étaient dissimulées, de comprendre les logiques communes et les adaptations individuelles.

Deuxièmement, je pouvais ainsi endosser un rôle de naïveté, particulièrement intéressant dans ce type de méthodologie, et légitimé par cette position d'apprenante : « *La description ethnographique […] procède d'une attitude que j'appellerais la naïveté, la suspension du savoir et du jugement qui est l'attitude initiale de la philosophie de Socrate et Husserl : faisons comme si nous ne savions rien* » (Laplantine, 2015, p.83).

Arriver naïvement sur le terrain n'a pas été une épreuve difficile à relever pour moi. En effet, si j'avais déjà rencontré quelques professionnels de la demande d'asile, c'était un sujet que je connaissais davantage au niveau théorique. Or, « *enquêter hors de votre milieu ordinaire présente un avantage, énorme : vous êtes obligé d'apprendre à vous conduire correctement et cette situation d'apprentissage est un des moteurs de l'enquête. […] L'important n'est pas d'avoir appris les compétences, les comportements obligés, mais d'être en train de les apprendre et de consigner cet apprentissage* » (Beaud, Weber, 2010, pp.107-108). J'étais dans une enquête par « dépaysement », et il m'a alors fallu « *chercher à rendre familier ce qui est étranger* » (*ibid*., p.37). Cela présente l'avantage certain, du moins dans un premier temps, de se rendre sur le terrain en ayant peu d'idées préconçues, et en étant prêt à se laisser surprendre ou à s'interroger sur tous les éléments que nos enquêtés ont fini par considérer comme normaux.

Cette situation permet de mettre rapidement le doigt sur ce qui, en tant qu'observateur novice, nous demande un effort d'apprentissage et d'adaptation, et qui par conséquent est un construit social qui a nécessité à l'ensemble des acteurs en présence de l'adopter et de s'en accommoder. Les ayant intégrées dans leur quotidien, les travailleurs sociaux ne questionnent plus toujours leurs pratiques, et c'est le rôle du nouveau venu, observateur, chercheur et apprenant, de les interroger et d'en comprendre les significations.

J'ai donc commencé en essayant de mettre de côté les quelques connaissances que je possédais, afin de m'imprégner de tout ce qui me serait dit ou me serait partagé, de tout ce que j'aurais l'occasion d'observer, sans jamais partir du principe qu'une question était inutile ou stupide, quitte parfois à demander la même chose à plusieurs travailleurs sociaux. Il m'était ainsi possible de comparer les réponses, et de voir s'il s'agissait là de pratiques récurrentes ou d'adaptations individuelles, et d'en connaitre les significations.

Néanmoins, je pense qu'ils n'ont jamais vraiment oublié les véritables raisons de ma présence, et ne m'ont jamais complètement assimilée à un rôle de stagiaire. Mes observations ayant duré plus d'un an à Spinelle, cette temporalité ne pouvait se confondre avec celle de quelqu'un en formation. Cela explique peut-être pourquoi Mélanie ne comprenait plus, après presque un an

d'observations, pourquoi je continuais à vouloir passer des journées avec elle. Elle considérait peut-être que j'avais « appris » tout ce que l'on peut savoir sur son métier, et éludait l'aspect scientifique de ma démarche. Mais de façon générale, les travailleurs sociaux n'ont jamais attendu de moi que j'intervienne dans les interactions avec les demandeurs d'asile, ou ne m'ont pas formée à la constitution de dossiers administratifs, comme des demandes de RSA par exemple. J'ai donc toujours eu un statut spécifique, un peu hybride, celui de quelqu'un en apprentissage sans fin, et posant des questions qui n'auraient pas intéressé un stagiaire en formation.

« *Devenir enquêteur, c'est devenir nécessairement un peu « bizarre » pour autrui dans la vie sociale ordinaire* » (Beaud, Weber, 2010, p.82), c'est adopter un comportement qui se veut spontané mais qui ne l'est pas. C'est poser toujours des questions, regarder partout, passer son temps à noter des choses, tenter de ne pas « déranger », de rester invisible. Mais par cette tentative, l'on dénote dans le paysage.

Pour résumer, la méthodologie sur laquelle repose cette thèse se compose de 30 entretiens semi-directifs (comprenant mes enquêtés principaux ainsi que ceux rencontrés auparavant et les acteurs institutionnels – OFII, Adoma), et d'une observation s'étendant entre novembre 2017 et août 2019, avec un arrêt du terrain à Spinelle en décembre 2018 : 68 jours d'observations à Spinelle (ce qui représente environ 600 heures de présence), 9 à Saint-Yone (sur 80 heures environ). Cet écart entre les deux sites s'explique par le fait que je n'ai pu rencontrer les travailleurs sociaux de Sainte-Yone que plus tard, et par le fait qu'ils n'étaient que trois professionnels, ce qui pouvait justifier une présence moins longue. Cette méthodologie se complète de 3 journées d'observation d'audiences à la CNDA, 4 journées où je me suis quelque peu substituée aux travailleurs sociaux pour rendre service et aider des personnes accompagnées par ces professionnels, et d'une collecte importante de documents fournis par mes enquêtés[65], ainsi que de lois et de décrets, ministériels et nationaux, procurés sur internet.

Il s'agit donc d'une enquête empirique qualitative dense, quoique circonscrite à un groupe social relativement réduit, puisqu'il s'est agi d'observer les activités, interactions et comportements de 11 travailleurs sociaux et, à un degré moindre, de 3 directeurs d'hébergement

[65] La liste de ces documents se trouve en annexe 1.

(dont 2 adjoints). L'objet de la sous-partie suivante sera justement de présenter plus en détail ces enquêtés.

3) Présentation des enquêtés principaux

Au regard du positionnement théorique dans lequel je m'inscris et de la méthodologie adoptée, il me semble désormais nécessaire de s'arrêter sur mes enquêtés eux-mêmes, sur leurs différences mais aussi leurs ressemblances.

Je présenterai donc, dans un premier temps, les travailleurs sociaux, leurs propriétés sociales, leurs parcours de formation et professionnels, et je montrerai que malgré ces différences, il est difficile de présenter une typologie significative pour classer ces acteurs. Dans un second temps, je parlerai du Directeur d'hébergement (DH) et des Directeurs d'hébergement adjoints (DHA), acteurs essentiels de l'organisation.

3.1) Les travailleurs sociaux

Si cette thèse s'applique à montrer les dynamiques collectives et organisationnelles qui prennent forme dans les interactions, il n'en reste pas moins que chaque travailleur social possède des spécificités propres. Celles-ci ne sont certes pas le centre du propos, mais elles permettent d'éclairer quelques points de précision qui seront abordés dans les chapitres suivants. Je présenterai donc ici brièvement les propriétés sociales des travailleurs sociaux, les différences et les similitudes qu'il est possible d'en tirer. Comme dit plus haut, j'expliquerai ensuite pourquoi il est difficile de faire des typologies. J'évoquerai enfin les formes de distanciation qu'ils élaborent individuellement.

3.1.1) Panorama général et propriétés sociales

Dans un premier temps, et pour faciliter la lecture par la suite, voici un tableau récapitulatif des principales informations relatives aux travailleurs sociaux, à leurs propriétés sociales, à leurs parcours de formation et professionnels.

Prénoms (anonymisés) des travailleurs sociaux	Centre (CADA, CAO, HUDA)	Âge (durant l'enquête)	Situation matrimoniale	Nombre d'enfants	Formation	Parcours professionnel	Profession de la mère	Profession du père
Site de Spinelle								
Adèle	CAO	33 ans	/	/	Diplôme d'éducatrice spécialisée, IRTS	A enchaîné plusieurs CDD courts (entre 6 semaines et 4 mois) dans différents services : Service d'accueil et d'orientation pôle asile, deux Maisons d'enfants à caractère social (MECS), pension de famille, association de réinsertion sociale, etc. Embauchée par Adoma sur le CAO en 2016	Maraîchère/ horticultrice	Maraîcher/ horticulteur
Anne	CAO	30 ans	Mariée	1	Licence de sociologie Diplôme d'assistante sociale, IRTS	Plusieurs stages durant sa formation. Puis elle a travaillé dans un hôpital en tant qu'Assistante sociale dans 4 services. Puis a travaillé au Ghana dans un orphelinat	Serveuse en boulangerie	Boulanger
Anne-Cécile	CADA	47 ans	/	/	Maîtrise de psychologie. Certificat de criminologie. Validation des acquis pour être éducatrice spécialisée	Animatrice au secours catholique pendant 13 ans puis a travaillé 18 mois avec des autistes	Mère au foyer	Monteur de lignes électriques pour une société privée
Aurélie	CAO	31 ans	/	/	Licence d'histoire. Diplôme d'éducatrice spécialisée, IRTS	Assistante d'éducation dans un lycée durant 3 ans. Puis plusieurs CDD dans le champ du handicap. Embauchée par Adoma sur le CAO en 2018	Gestionnaire dans une École supérieure du professorat et de l'éducation (ESPE)	Professeur d'Éducation physique et sportive (EPS) en collège

Prénoms (anonymisés) des travailleurs sociaux	Centre (CADA, CAO, HUDA)	Âge (durant l'enquête)	Situation matrimoniale	Nombre d'enfants	Formation	Parcours professionnel	Profession de la mère	Profession du père
Élodie	CADA	41 ans	Mariée	1	Licence administration économique et sociale Maîtrise en sociologie Formation de chargé d'accompagnement social et professionnel (CNAM)	A travaillé dans une association d'insertion professionnelle de bénéficiaires du RSA pendant 2 ans. Embauchée par Adoma sur le CADA en 2016	Directrice d'une école	Agent France Télécom
Lia	CADA	35 ans	Mariée	1	Diplôme d'assistante sociale, IRTS	Assistante d'éducation dans un collège et vendeuse dans un magasin de vêtement en même temps. Plusieurs stages durant la formation. Emplois courts dans un premier SAO, puis plus long dans un second SAO, au pôle asile. Embauchée par Adoma sur le CADA en 2015	Préparatrice en pharmacie	Carrossier peintre puis conducteur d'engins sur des chantiers
Mélanie	CADA	32 ans	Mariée	2	DEUG en psychologie Diplôme d'éducatrice spécialisée, IRTS	A travaillé dans une association de réinsertion sociale, où elle a enchaîné plusieurs CDD sur 5 services	Hôtesse de caisse	Agent horticole dans une collectivité à mi-temps et agent service d'entretien des espaces verts (privé) à mi-temps
Raphaël	CADA	40 ans	En couple	/	Licence d'anglais Diplôme de moniteur-éducateur, IRTS	A fait plusieurs stages dans le champ du handicap avant d'arriver au CADA d'Adoma en 2014	Agent technique à la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)	Chef d'une agence de bailleur social

Prénoms (anonymisés) des travailleurs sociaux	Centre (CADA, CAO, HUDA)	Âge (durant l'enquête)	Situation matrimoniale	Nombre d'enfants	Formation	Parcours professionnel	Profession de la mère	Profession du père
Site de Sainte-Yone								
Bilal	HUDA	50 ans	Marié	2	Diplôme de Management d'équipe et gestion des activités (Méga)	2 ans dans la Marine nationale. Puis a travaillé dans une entreprise textile en tant que responsable d'équipe. A ensuite fait un contrat de transition professionnelle (CTP), grâce auquel il a été embauché dans un CHRS. Puis a travaillé avec des personnes addictes. A été embauché par Adoma en 2015	Mère au foyer	Responsable d'un service de voierie
Myriam	CAO	37 ans	/	/	Diplôme éducatrice spécialisée, IRTS	Caissière durant 10 mois. Puis agent de service clientèle pour SFR. Plusieurs stages durant sa formation, dans le handicap, la protection de l'enfance, en MECS. A été embauchée au CAO d'Adoma en 2018	Aide comptable	Receveur des postes (directeur)
Samir	HUDA	42 ans	Marié	/	BEP et BTS comptabilité-gestion. Équivalence au diplôme de moniteur-éducateur (formation interne au CHRS où il a travaillé)	A travaillé en intérim durant 2 ans. Puis surveillant en collège-lycée. A ensuite travaillé dans un CHRS pendant 2 ans et demi. Puis dans un service départemental avec des enfants et adolescents confiés à l'Aide sociale à l'enfance (ASE). Puis dans un centre social. Une maison familiale rurale. A été embauché par Adoma en 2015	Mère au foyer	Commerçant

Comme expliqué dans la méthodologie, l'équipe de travailleurs sociaux que j'ai rencontrée se répartit sur deux sites géographiques : le premier sur la ville de Spinelle, où l'on trouve le CADA (dont certains logements sont à Miraumont) et une partie du CAO ; le second à Sainte-Yone, où se situe le reste du CAO et l'HUDA.

Sur la partie de l'équipe qui travaille à Spinelle, sept travailleurs sociaux sur huit sont des femmes, ce qui n'a rien d'exceptionnel dans ce champ professionnel, associé au *care* et par conséquent fortement féminisé (Louli, 2018). Cinq d'entre eux sont embauchés en CDI au CADA, tandis que les trois autres sont en CDD sur le CAO[66] : ce dernier étant voué à disparaître, il n'était donc pas possible d'offrir un poste pérenne à ces employées.

À Sainte-Yone, il y a une travailleuse sociale associée au CAO, et deux travailleurs sociaux, hommes, affectés à l'HUDA. Ces derniers n'ont pas un parcours classique de formation en travail social. En revanche, ils ont tous les deux obtenu un diplôme en relation avec le management et la gestion. Peut-être étaient-ce là des compétences qui ont joué en leur faveur pour leur embauche à Adoma. Cependant, il est un autre élément qu'il me parait intéressant de souligner : l'un comme l'autre sont d'« origine étrangère », leurs parents ou leurs grands-parents ayant connu une immigration en France depuis le Maghreb. Bien entendu, il serait trop réducteur de penser que ce critère soit le seul à pouvoir expliquer pourquoi ils ont obtenu ce poste, d'autant plus qu'ils ont, l'un comme l'autre, suivi une formation annexe leur permettant d'acquérir des compétences professionnelles liées au travail social. Cependant, il est possible de se demander si leurs « compétences ethnoculturelles » (Boucher, Belqasmi, 2011, p.22) – le fait de savoir parler arabe, de connaître des traits « culturels » propres à certaines populations provenant de cette même région du monde – n'ont pas compensé le manque de détention d'un diplôme « canonique » du travail social (*ibid.*). Dans un contexte de transformation du champ de l'action sociale et de ses acteurs (cf. Chapitre 1), les compétences « humaines » voire « culturelles » (ou du moins interprétées comme telles) viennent parfois compléter ou se substituer aux qualifications. Peut-être cela peut-il expliquer en partie pourquoi Bilal et Samir semblent avoir un rapport au travail bien différent des travailleurs sociaux de Spinelle, et mobiliser un registre davantage empathique ou faisant plus référence à un principe de justice

[66] En sachant que le CAO n'embauche que trois travailleuses sociales : deux à Spinelle, une à Sainte-Yone. Lorsque je suis arrivée, Anne et Adèle étaient au CAO de Spinelle, puis Anne a été transférée sur un autre dispositif, et Aurélie a été embauchée en juin 2018 au CAO. Les observations effectuées auprès d'Anne et Aurélie ne se sont donc pas déroulées au même moment.

sociale, à une œuvre presque humanitaire. Ce sont eux qui ont le plus de pratiques « hors-cadre » (cf. Chapitre 5).

Les formations initiales et les parcours de ces onze professionnels sont variés : sept d'entre eux ont suivi des formations classiques du travail social (quatre éducatrices spécialisées, deux assistantes sociales, un moniteur-éducateur). Les autres ont eu des parcours plus atypiques : l'une d'entre eux a fait une validation des acquis après avoir travaillé treize années au Secours Catholique, une autre a obtenu un diplôme de chargée d'accompagnement social et professionnel, et ceux embauchés à l'HUDA ont une connaissance plus pratique que théorique du champ social.

La majorité de ceux qui ont suivi un cursus de formation par l'IRTS ne s'est orientée vers cette école qu'entre 27 et 33 ans. Plusieurs ont d'abord suivi des études universitaires, en psychologie, en sociologie, en histoire ou encore en anglais. Là encore, cela n'a rien d'étonnant, puisque la moyenne d'âge des entrants à l'IRTS est de 31 ans (Vroylandt, 2016).

S'ils ont tous des expériences professionnelles ou bénévoles dans le social, celles-ci sont variées et ne sont pas toujours en lien avec la demande d'asile. Mélanie et Lia en ont eu un aperçu dans les différents postes qu'elles ont occupés, mais leur expérience ne les a pas conduites à accompagner des personnes dans la procédure elle-même. Adèle en revanche est probablement celle qui avait le plus de connaissances sur la question de l'asile avant d'être embauchée à Adoma. De manière générale, la grande majorité d'entre eux ne se prédisposait pas réellement à travailler dans ce domaine, et plusieurs disent même être arrivés dans l'asile « par hasard ». La demande d'asile n'est donc pas, initialement, une vocation, mais davantage une opportunité professionnelle qui s'est présentée à eux. Cependant, tous me diront en entretien qu'ils apprécient leur travail, pour l'autonomie qu'il leur apporte, la variété des situations, les contacts avec des personnes étrangères, etc. Pour autant, rares sont ceux qui souhaitent réellement faire toute leur carrière professionnelle dans le domaine de l'asile. Les causes sont multiples : désillusion liée à une précarité et une incertitude vis-à-vis de leur contrat, et par conséquent une certaine défiance vis-à-vis d'Adoma ; la perspective d'épuiser tout ce que l'on peut faire dans ce domaine, et par conséquent la crainte de ne plus être stimulé par ce travail ; la lassitude due au fait de devoir travailler des procédures de demande d'asile dont on anticipe une issue négative ; etc. Aussi, même lorsqu'ils sont embauchés en CDI, ils peuvent néanmoins avoir des perspectives de carrière mouvantes, et envisager de partir de la structure. Il semblerait donc que la stabilité de l'emploi ne soit pas le seul élément de satisfaction recherché. Et pour cause, puisque le travail social, au regard de ce qui est évoqué lors des entretiens, appelle des besoins

autres qu'alimentaires : être stimulé, s'y retrouver, aimer son travail, autant de valeurs positives nécessaires pour pratiquer cette activité professionnelle. Aussi, bien que dans l'ensemble, rares sont ceux qui se définissent comme militants (du moins nuancent-ils toujours cette dimension) (Frigoli, Jannot, 2004(1)), leur activité professionnelle n'est pas qu'un gagne-pain : ils sont sans cesse en recherche de sens, d'un moteur guidant leurs actions. Ils se présentent généralement comme les garants de valeurs sociales, mais tout en étant également les instruments du maintien d'un certain ordre social imposé par l'État.

S'il est une autre donnée sur laquelle il peut être intéressant de s'arrêter, c'est celle de l'appartenance sociale de ces professionnels. Sans entrer dans une considération poussée à ce propos (puisqu'il ne s'agit pas là de l'objet de cette thèse), on peut noter que la plupart d'entre eux sont issus de classes sociales moyennes. Certes, cela n'est pas parfaitement uniforme, puisque certains de ces travailleurs sociaux proviennent plutôt d'une classe populaire. Mais nous pouvons néanmoins nous demander si cela n'influerait pas, du moins en partie, l'apparition d'une appréciation plus ou moins partagée du public des demandeurs d'asile. Il s'agirait ainsi de se questionner sur : « *[L]es représentations et [l]es valeurs liées au bagage professionnel des travailleurs sociaux (outils, formations, expériences diverses, déontologie, culture institutionnelle). […] Ce bagage se réfère presque exclusivement à des valeurs et à des représentations de la classe moyenne, dont sont d'ailleurs issus beaucoup de travailleurs sociaux, valeurs qui privilégient un modèle individualiste de la personne au détriment d'un modèle plus communautaire (holistique) souvent rencontré chez des personnes et des groupes issus de cultures non occidentales. Ces valeurs, l'autonomie, le progrès, la liberté, l'égalité, à la pointe de la modernité, se heurtent souvent à des valeurs et à des comportements qualifiés de plus traditionnels, donc peu enclins au changement, à l'évolution*. » (Béday-Hauser, Bolzman, 2004).

Les dispositions socialement constituées des travailleurs sociaux s'expriment sans contexte dans la manière dont ils prennent en charge la demande d'asile. On n'aurait pu, à la manière de Vincent Dubois interrogeant le travail des agents d'accueil des caisses d'allocations familiales, tenter de saisir le rôle de ces dispositions dans l'exercice professionnel des travailleurs sociaux. Si mon terrain a permis de dévoiler le poids des propriétés sociales et des rapports sociaux de genre, de classe, de racisation, etc. dans les interrelations, ils n'ont pas pour autant fait l'objet d'un examen systématique. En effet, mes données ont davantage fait ressortir d'autres aspects, interactionnels et organisationnels notamment.

L'on perçoit déjà que ces travailleurs sociaux ont des points communs mais aussi des divergences de parcours, de formation, de perception du travail social et de la demande d'asile. Aussi, et malgré les différences qui subsistent entre eux, je n'ai pas souhaité, dans le cadre de cette thèse, proposer d'idéaux-type ou de typologie, préférant concentrer mon analyse sur ce qui fait collectif et donc organisation.

3.1.2) Une difficile typologisation

Plusieurs sociologues se sont risqués à présenter des typologies pour catégoriser les différentes pratiques professionnelles des travailleurs sociaux, leur rapport au public (Kobelinsky, 2010(1)), ou le degré de distanciation avec leur travail (Bertaux, Hirlet, 2009). C'est une démarche que je ne souhaite pas emprunter ici. En premier lieu, parce que le nombre de mes enquêtés n'est pas suffisamment élevé pour que ce type de classification puisse être efficient. Mais il y a d'autres raisons à ce choix.

Prenons l'exemple de Roger Bertaux et Philippe Hirlet (2009). Les deux auteurs ont présenté une typologie destinée à classer les travailleurs sociaux en fonction de leurs comportements de proximité ou de distance avec les publics. Cela s'avère pertinent, lorsque l'on sait que ces considérations sont centrales dans les formations et les différents postes qu'occupent les travailleurs sociaux, s'inscrivant dans une volonté de rationalisation des relations interhumaines dans un souci de neutralité, d'objectivité et d'efficacité professionnelle (Depenne, 2013).

Roger Bertaux et Philippe Hirlet distinguent ainsi trois formes d'habitus, dont les deux premiers sont : 1/ « L'habitus de distance », qui n'implique pas d'identification aux situations vécues par les usagers, et qui impulse des perceptions discriminantes, dissociant les « bons » ou les « vrais » pauvres des « mauvais » ou des « faux » pauvres. Cet habitus de distance pousse les intervenants qui l'adoptent à avoir une perception pessimiste quant aux capacités individuelles des personnes. Il correspond à un modèle selon lequel les causalités des difficultés sociales sont attribuées aux individus, à leur caractère, à leur défaut de moralité, et leur manque de vertu. Il y a ici une valorisation du mérite, et le rôle du travailleur social est compris comme celui d'un acteur devant impulser une transformation dans les comportements de l'usager, qui à son tour, doit faire preuve d'effort pour se sortir d'une situation dont il est considéré comme responsable. 2/ « L'habitus de proximité », qui consiste à envisager que les causalités des difficultés sociales rencontrées par les usagers sont à chercher du côté de la société, et qu'elles sont d'ordre socio-économique, voire politique. Elle induit une attitude positive à l'égard des usagers, se refuse à distinguer moralement les « vrais » des « faux », les « bons » des « mauvais », et procède d'une

valorisation des ressources personnelles. Elle induit un partage de la souffrance des usagers par les travailleurs sociaux, et une affirmation forte de lutte contre la domination, et contre les dysfonctionnements sociétaux créateurs de maux sociaux.

Mais dans le premier cas (habitus de distance) comme dans le second (habitus de proximité), les classifications de Roger Bertaux et Philippe Hirlet sont loin de correspondre parfaitement aux réalités rencontrées sur mon terrain de thèse. Tout d'abord, les auteurs parlent d'« habitus », or cette notion contribue à donner une image fixe, arrêtée, ancrée des éléments qui déterminent les relations sociales. A contrario, l'un des objectifs de cette thèse est de montrer que les comportements individuels et collectifs sont toujours soumis à ajustements, à révisions, qu'ils n'ont rien de strictement déterminé ni de linéaire. Ensuite, les auteurs ne dissocient pas, dans leur typologie, les travailleurs sociaux des bénévoles, voire des décideurs et élus politiques. Pourtant, les réalités, les implications, les contraintes de ces acteurs sont bien différentes. Par exemple, les travailleurs sociaux que j'ai observés, même ceux que l'on pourrait rapprocher de « l'habitus de proximité » ne sont pas ouvertement militants ou politisés, ils ne dénoncent pas si clairement les lois et les politiques publiques, et ne s'élèvent pas ostensiblement contre les formes de domination. Ils ne tentent pas de modifier l'environnement, mais plutôt d'adapter en permanence les situations individuelles aux dysfonctionnements sociaux.

Peut-être, en ce cas, Roger Bertaux et Philippe Hirlet classeraient-ils davantage ces travailleurs sociaux dans leur troisième catégorie : celle de l'« habitus d'implication contractuelle ». Dans celle-ci, les intervenants se placent dans une attitude à mi-chemin entre les deux premiers habitus : ils ont une perception positive des usagers, mais prônent le principe selon lequel l'aide appelle une compensation, que les usagers peuvent donner par leur implication et leur mobilisation. Le travail social se présente ainsi comme un médiateur entre l'usager et le système, et exige un effort de chaque côté. Il s'agit donc d'une « *dialectique entre une position principalement altruiste proche de la souffrance, et un réalisme qui consiste à ne pas s'aveugler sur les défauts ou les incapacités des usagers, ni sur les difficultés conséquentes de redressement de leur situation* » (Bertaux, Hirlet, 2009, p.100). Cette logique sert plutôt le besoin que le mérite, tout en s'inscrivant dans un principe de contrepartie, d'un agencement contractuel entre l'individu et la société : cette dernière doit protéger la personne, qui à son tour s'engage à ne pas « profiter du système », et à s'impliquer dans son parcours d'insertion.

Cette troisième focale, à cheval entre les deux autres, semble moins catégorique, plus nuancée. Elle laisse place à tous ceux qui ne sont pas « classables » dans les autres cases (habitus de distance et de proximité) et, par ailleurs, on pourrait dire qu'elle regroupe l'ensemble de mes

enquêtés. En effet, ceux qui semblent, de prime abord, inscrire leurs pratiques dans un habitus de proximité ont pourtant aussi des discours visant à juger les comportements individuels, les caractères et les capacités de chacun, comme facteurs explicatifs des difficultés rencontrées, au-delà des causalités sociales, économiques et politiques, et pourront valoriser le mérite. Parallèlement, ceux qui semblent le plus en accord avec l'habitus de distance pourront s'insurger contre des lois ou des directives ministérielles qu'ils trouvent injustes, défendre les droits et intérêts de l'ensemble des demandeurs d'asile indifféremment de leur légitimité à s'inscrire dans cette procédure, comprendre et parfois même encourager les stratégies visant à contourner le système pour accéder à un droit sans pourtant en remplir les conditions d'obtention. Par conséquent, si tous mes enquêtés peuvent être classés dans une même catégorie, la typologie n'a plus vraiment lieu d'être.

Au regard de cet exemple, il n'est pas, selon moi, possible de présenter une distinction binaire entre des travailleurs sociaux et d'autres, puisqu'ils évoluent dans le même contexte et que, malgré leurs différences de perception, de rapport au travail et aux usagers, ils ont des cadres de références communs, des attitudes qui se modèlent ou du moins se questionnent par rapport à celles de leurs collègues, qui évoluent, se modifient, se contredisent parfois. Bien que certaines tendances puissent être démontrées, il n'en reste pas moins que ce qui ressort de ces différentes modalités de distanciation et de proximité, c'est la prise en compte de plusieurs logiques, paradoxales et pourtant imbriquées : aider les demandeurs d'asile à accéder à leurs droits, aller dans le sens de rationalités affectives (cf. chapitre 5), se laisser porter par des valeurs propres ainsi que par des références humaines communes ; mais aussi répondre à des impératifs institutionnels et étatiques, visant l'autonomisation des individus, leur responsabilisation, et leur imputant les causes de leur échec. Selon Roger Bertaux et Philippe Hirlet, l'habitus d'implication contractuelle est le plus « réaliste » des trois. Il est surtout, selon moi, le seul à pouvoir s'adapter au travail réel, à ses difficultés, à ses contraintes, à ses multiplicités, et ce pour deux raisons principales : 1/ il est assez cohérent avec l'idée des « deux-corps » de Vincent Dubois (2015) : entre incarnation de l'État d'un côté, et individus concrets, ayant des postures et des pratiques professionnelles, un engagement singulier, de l'autre. Il est finalement le seul à prendre en compte le rôle paradoxal qu'endossent les travailleurs sociaux, à la fois agent du maintien de l'ordre social et acteurs empathiques. 2/ Je dirais que, si tous les travailleurs sociaux que j'ai observés peuvent être considérés comme faisant partie de cette troisième catégorie, c'est simplement parce que, finalement, ces comportements n'ont rien de « déterminés », ils ne correspondent pas à un « habitus » ancré (quoiqu'adaptable) : ils sont la conséquence

d'imbrications de contraintes et d'objectifs variés, compris, saisis et adoptés au fil de l'expérience professionnelle, qui obligent à penser l'individu et la société dans une même réalité. La contractualisation, par la recherche d'une contrepartie, n'est pas un choix idéologique : il s'agit là d'une obligation inscrite dans les politiques publiques, la loi de 2002-2, et les travailleurs sociaux se doivent de l'appliquer. Cependant, ce qu'il est intéressant de voir, c'est moins la mise en place d'une contractualisation que le sens que les acteurs professionnels lui donnent (cf. Chapitre 3). Aussi, dans la suite de cette thèse, je n'insisterai pas sur les formes individuelles de distanciation professionnelle (ni sur d'autres formes de typologisation), afin de privilégier la compréhension analytique de la manière dont ces acteurs composent avec le cadre prescrit et les exigences de terrain, en partant du principe que rien, dans leurs actions, pratiques et représentations, n'est figé, que tout entre en mouvement dans une dynamique collective processuelle.

Il apparaît donc que, sans remettre en cause l'utilité que peuvent représenter les typologies pour compartimenter le réel et le rendre plus intelligible, celles-ci se justifient difficilement dans une approche telle que celle développée dans cette thèse. Dresser un idéal-type pourrait invisibiliser les paradoxes qui se manifestent dans les comportements des travailleurs sociaux. Cette thèse s'attèle à comprendre ce qui les unit plutôt que ce qui les différencie, car c'est bien dans ce qui fait collectif qu'il est possible d'identifier les éléments permettant la formulation de nouvelles régulations, ce qui est accepté ou toléré, ce qui rentre dans les normes du groupe. De fait, tenter de créer des catégories d'analyse pour classer ces travailleurs sociaux dans différents idéaux-type délimités, ne ferait que dissimuler la multiplicité des réalités rencontrées, et cacher les facultés de ces professionnels à passer d'une tendance à une autre. S'ils font preuve de rationalité dans leurs choix quotidiens, ils peuvent aussi se contredire, évoluer dans leurs réflexions et leurs perceptions des situations rencontrées, adapter leurs comportements aux personnes accompagnées, refuser de systématiser certaines pratiques, et orienter leurs actions en fonction de cadres de références différents voire parfois antinomiques.

Par ailleurs, c'est dans ce souci d'unité que je choisis ici de les appeler « travailleurs sociaux » plutôt qu'« intervenants sociaux », qui est pourtant l'appellation sous laquelle ils ont été embauchés. Si on ne peut pas nier les difficultés définitionnelles du travail social aujourd'hui, une profession en « crise » et entrant en concurrence avec une multitude de postes et activités bénévoles hétérogènes (cf. chapitre 1), il n'en reste pas moins que la majorité de mes enquêtés (7 sur 11) ont suivi une formation par l'IRTS. La tendance est donc plus vers les métiers canoniques de l'action sociale. Et même si certains ont eu un parcours un peu plus atypique, ils

ont, pour la plupart, suivi des équivalences dans ce domaine. Il s'agit donc de professionnels, ayant un rapport spécifique à leur activité, et l'appellation « travailleurs sociaux » permet de les différencier, sans méprise possible, des bénévoles et militants pouvant intervenir dans ce champ. Or, cette distinction est importante, puisque le cadre institutionnel pesant sur eux ne peut être compris qu'au regard de ce statut spécifique.

Mais plus encore, si l'on reprend les approches de l'intervention sociale proposées par Jacques Ion (2006 ; 2009), il apparait que cette notion n'est pas en mesure de rendre compte des réalités quotidiennes des professionnels observées dans le cadre de cette thèse. En effet, ces derniers s'inscrivent encore (contrairement à la dynamique décrite par Jacques Ion – cf. chapitre 1) dans les logiques du travail social, avec des objectifs à long terme, s'écartant des aspects imposés par les formes d'urgence telle qu'évoquées par l'auteur en ce qui concerne les nouvelles modalités de gestion du social (Ion, 2009). Il semblerait en effet que ces travailleurs sociaux ne soient pas soumis aux mêmes temporalités que celles rencontrées par ces nouveaux professionnels, les intervenants sociaux, tels qu'abordés par le sociologue. Ils tentent par exemple, quelles qu'en soient les difficultés attenantes, de mettre en pratique des projets d'insertion durable (cf. chapitre 3). Ils ne sont pas non plus réellement soumis à une logique de chiffre, à une proportion définie et quantifiée de tâches à effectuer en une journée, et peuvent octroyer du temps à chaque accompagnement. Finalement, la définition du travail social ne doit pas se cantonner à des formations, des diplômes : elle prend essentiellement corps dans la pratique. En outre, l'« analyse des pratiques », correspondant à des moments précis consacrés à des temps de parole et de partage sur les pratiques des uns et des autres et qui serait, selon Jacques Ion (2006), en voie de disparition dans un contexte où l'urgence devient la norme, est encore bien présente dans l'organisation observée ici. Par conséquent, il s'agirait davantage de travail social que d'intervention sociale, et cela est particulièrement important à saisir, puisque c'est dans ce contexte, permettant à ces professionnels des mises en question quotidiennes sur leurs pratiques, qu'ils sont en mesure d'y apposer du sens, d'y faire correspondre des valeurs et des formes de rationalité venant impulser la création de nouvelles régulations, voire de nouvelles normes.

Ces dernières logiques seront centrales dans l'appréciation des comportements des travailleurs sociaux. Or, celles-ci sont directement en lien avec la hiérarchie directe, les directeurs d'hébergement, et c'est pourquoi il ne serait pas judicieux de les occulter en tant qu'acteurs de l'organisation à part entière.

3.2) D'autres acteurs fondamentaux dans l'organisation : les directeurs d'hébergement

S'ils ne sont pas mes enquêtés de premier plan, le Directeur d'hébergement (DH) et le Directeur d'hébergement adjoint (DHA) font partie de l'organisation et en sont des acteurs importants. En effet, ils ont une position intermédiaire entre les travailleurs sociaux et la direction d'Adoma. À ce titre ils ont une double fonction : d'un côté, ils sont censés être les porteurs des régulations de contrôle. Mais de l'autre, ils sont pourtant aussi des acteurs essentiels dans la négociation, la légitimation, la systématisation voire parfois la création de régulations autonomes. Il me semble donc pertinent d'en brosser brièvement le portrait ici. Il n'existe en effet pas de consensus parfaitement unitaire sur les représentations que les directeurs ont de leur profession (Truchot, Boudu, 1993). Comme ils sont des acteurs essentiels des formes de coopération qui se jouent localement avec les travailleurs sociaux, il est nécessaire de comprendre qui ils sont, et quel est leur rôle concret.

Il y a un Directeur d'hébergement (DH) et un Directeur d'hébergement adjoint (DHA) pour l'ensemble des centres (CADA, CAO, HUDA). Dans la pratique, le DHA est essentiellement affilié au CAO. Quand je suis arrivée en novembre 2017, Frédéric était le DHA. Mais il a été remplacé par Saïd pendant ma période d'observation. Les entretiens et observations des pratiques de l'un et de l'autre n'ont donc pas été réalisés simultanément.

3.2.1) Daniel : un « électron libre »

Le Directeur d'Hébergement, que j'ai appelé Daniel, a la charge de l'ensemble des structures dans lesquelles j'ai fait mes observations. Daniel m'a semblé être un personnage singulier, dès ma première visite dans la structure. Et pour cause : il m'a permis de rentrer dans son dispositif sans convention, quand les autres structures Adomiennes m'en réclamaient une, et il m'a laissé le champ libre avec les travailleurs sociaux sans jamais me demander de compte. Lors de la visite de son supérieur, il m'a demandé, via Élodie (travailleuse sociale en CADA, et avec qui je passais la journée), de ne pas me montrer dans les bureaux. Il semblerait donc que Daniel ne soit pas particulièrement à cheval sur les protocoles imposés par Adoma, qu'il soit un « électron libre », selon ce que dit Lia (cf. Chapitre 5). Cela se ressent par moment, lorsqu'il dit des choses telles que :

> « Moi je parle pas au nom d'Adoma, je parle au nom d'ici quoi. »
> (Extrait d'entretien, Daniel, directeur d'hébergement)

Dès lors, il est possible de se demander si l'organisation interne initiée par Daniel ne serait pas quelque peu éloignée de ce que préconise Adoma. Il semblerait même que la structure ait un fonctionnement propre, ce que je comprendrai par la suite (avec la rencontre de Saïd). L'importance d'analyser les rapports entre la hiérarchie directe et les travailleurs sociaux s'en fait, par conséquent, d'autant plus ressentir, dans la mesure où le management de Daniel est spécifique et apparemment très localisé. Ceci peut peut-être s'expliquer, en partie aussi, par le fait qu'il était à l'origine de la création du dispositif, en 2014. C'est donc lui qui a procédé à l'embauche des travailleurs sociaux, il a participé à la (re)formulation du règlement de fonctionnement (le document fourni par Adoma n'étant pas adapté à la configuration des logements diffus), et a fortement contribué à l'organisation originelle des différents centres. Sa fonction principale, selon la manière dont il la présente, réside précisément dans la coordination de ces différents espaces de travail et professionnel, tel un « chef d'orchestre » :

> « Je prenais l'image du chef d'orchestre, enfin c'est tout au moins dans la part de mon boulot en articulation avec l'équipe quoi, avec l'équipe de professionnels. Voilà, parce que… Je sais pas, dans un orchestre, je pars aussi de l'idée qu'il y a des instruments différents, et qu'il y a des personnalités différentes, chacune peut travailler en… peut faire de la musique en solo également, peut être très compétente au piano, en violon ou n'importe, un moment ce qui est important c'est aussi de créer une synergie au niveau d'un orchestre, pour que ça soit encore autre chose que l'addition des différents instruments de musique quoi. Donc voilà, ça j'essaie de le soigner quoi. Je trouve que c'est une dimension que… Que j'aime beaucoup, enfin y a plein de choses que je pourrais faire de mon côté, mais tout seul je peux pas remplacer un orchestre quoi. Et… Voilà, même si… On me pose pas la question de savoir si je sais jouer du piano et du violon et la trompette, c'est pas le problème quoi, c'est pas mon problème quoi… Voilà, ça c'est peut-être la partie que… ouais, ce qui me manquera le plus le jour où j'arrêterai peut-être. »
> (Extrait d'entretien, Daniel, directeur d'hébergement)

Daniel est dans le social et le médico-social depuis bien longtemps. Après avoir suivi une formation d'éducateur spécialisé et avoir obtenu une maîtrise en psychologie, il a passé un Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale (CAFDES). Comme la plupart des travailleurs sociaux que j'ai interrogés, il me dit alors être arrivé « un peu par hasard » dans la demande d'asile, il y a environ trente ans, mais il a ensuite changé de poste pour travailler avec des adultes lourdement handicapés, principalement des autistes, dans le médico-social, où il est resté environ quinze ans. Cependant, les projets personnalisés étant difficiles à mettre en place avec ce type de public, les problématiques médicales induisant un temps particulièrement long dans leur réalisation, il a ensuite fait le choix de repartir vers de l'action sociale. Il s'est alors de nouveau orienté vers la demande d'asile. Ce secteur l'attirait aussi pour les questions citoyenne et républicaines qu'il soulevait :

> « Moi ce qui m'intéressait réellement c'était aussi la dimension j'allais dire politique, enfin… Moi ça m'a interrogé sur… En tant que citoyen, enfin comment dans un cadre républicain, démocratique, des règles de droit sont appliquées. Pas juste l'accès aux droits, des principes de liberté également, et que je trouvais que c'était une focale assez intéressante. Au-delà de la façon dont on traite, dont on se positionne vis-à-vis des étrangers, des migrants, d'immigrés, comment est-ce que ça parle de… La façon dont nous, en tant que citoyen, on nous parle de la Justice, on nous parle d'un certain nombre de règles de droit, et à l'époque y avait pas toutes les questions de terrorisme et d'arguments pour mettre de côté un certain nombre de libertés fondamentales quoi. Comment est-ce qu'on s'accommode des… comment on argumente pour contourner des règles du droit humanitaire international, pour que ça se dégrade, et voilà. Mais moi c'est ça qui m'intéressait, de me replonger un petit peu dans ce bain pour suivre à nouveau un petit peu toute cette dynamique quoi. »
> (Extrait d'entretien, Daniel, directeur d'hébergement)

Ainsi, Daniel semble aborder les phénomènes migratoires dans une acception relativement globale, dans une appréciation en termes de libertés fondamentales, de politique, de citoyenneté, et dans leurs évolutions. Alors que les travailleurs sociaux ont davantage une vision micro de l'immigration, parce qu'ils la vivent dans ses individualités, dans ses particularités, au travers des personnes qu'ils accompagnent (Guélamine, 2006), le directeur semble tendre vers une compréhension plus globalisante, portant des valeurs républicaines dans sa vision de la demande d'asile. Cela est sans doute révélateur de cette position d'entre deux qu'occupent les directeurs, entre le haut et le bas, entre le centre décisionnel et le centre opérationnel (Bouquet, 2006), entre les décideurs et les conséquences de leurs choix sur les personnes accompagnées, entre les politiques d'immigration et les immigrés eux-mêmes. Leur rôle est d'agencer les différentes strates hiérarchiques, de les faire entrer en lien, s'imbriquer et se compléter.

En 2020, Daniel partira à la retraite. Il est donc en fin de carrière lorsque je le rencontre, et il a par conséquent un rapport au travail social et à la demande d'asile différent de celui de la plupart des travailleurs sociaux que j'ai interrogés, et qui n'interviennent dans ce domaine que depuis cinq ans pour la plupart, tandis que Daniel y a fait ses premiers pas dans les années 1990. Ainsi, il a vu la demande d'asile et la réception française de l'immigration évoluer :

> « Y avait quand même un autre rapport à l'étranger de façon générale. On était beaucoup moins crispé que maintenant quoi. […] Enfin de façon générale, je trouve que ça s'est dégradé quand même quoi. »
> (Extrait d'entretien, Daniel, directeur d'hébergement)

Daniel est un ancien travailleur social, qui a été en contact du terrain avant de s'élever à un poste de direction, comme finalement une grande majorité des directeurs (Bertaux, Hirlet, 2002). Il a néanmoins passé un Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur

d'établissement social (CAFDES), et a donc, *a priori*, acquis des compétences techniques de management, de gestion, des connaissances sur les politiques publiques (*ibid.*). Mais on peut penser que, dans l'appréciation que Daniel a de son travail, il y a un effet générationnel (Biland, 2011) qui peut sans doute influer sur son appréciation du travail social et du rôle du manager, et expliquer les différences qui subsistent avec Saïd (comme je le montrerai plus loin).

Daniel dit moins s'intéresser aux savoir-faire (les connaissances et expériences dans la demande d'asile par exemple), qu'au savoir-être :

> « Après, voilà moi j'ai peut-être pas forcément ce… Cette grille de lecture ancienne et nouvelle génération, parce que je considère qu'il faut de toute façon que je les [*les travailleurs sociaux*] modèle ou que je les formate ici quoi. Quand on a fait l'ouverture en 2014, j'ai recruté des personnes qui étaient pas nécessairement issues du champ de l'asile quoi. Trouver des professionnels qui aient quinze ans d'expérience dans le champ de l'asile, c'est pas courant. Peu importe, moi ce sont d'autres compétences éventuellement que je cherche à trouver, et puis après voilà y a un travail de… La partie technique, elle s'acquiert, elle s'apprend, c'est pas un problème majeur. C'est plus un savoir-être qu'il m'importait de trouver, des personnes qui soient en capacité de garder une distance avec le public, ça ça me paraît essentiel, pour ne pas se noyer là-dedans quoi, bon, qu'ils aient travaillé avec des personnes âgées ou avec du handicap auparavant, peu importe quoi. Y a des trucs qui peuvent être transposés, y a des parties techniques concernant le droit d'asile qu'ils peuvent apprendre, et puis au bout de quelques mois ils sont autonomes. Donc… Voilà j'ai jamais regardé ça comme, "ah oui est-ce que la formation les a bien préparé à", ça m'est égal. »
> (Extrait d'entretien, Daniel, directeur d'hébergement)

Il a donc recruté les travailleurs sociaux en fonction de leurs capacités à prendre de la distance avec les personnes accompagnées. Il les a choisis selon des compétences plus humaines, en prenant en compte les difficultés que peut représenter le contact avec les demandeurs d'asile, en tant que personnes, davantage que sur des compétences techniques sur la demande d'asile en tant que procédure. On peut se demander si, pour lui, le cœur du métier ne serait pas les interactions avec le public et les problématiques que cela entraîne, plutôt que la procédure vers l'asile en tant que telle. Mais il parle aussi de « formater » ou de « modeler » les travailleurs sociaux nouvellement embauchés. Finalement, peu importe leur formation, leurs expériences ou encore leur âge : il semblerait que Daniel essaie surtout de recruter des personnes capables de s'adapter à l'organisation locale telle qu'il l'a initiée et transmise.

Selon Daniel, son statut de Directeur d'hébergement à Adoma empêche toute forme de militantisme. Pour autant, il aménage le cadre prescrit, qui ne fait pas l'objet d'une application formelle, en atteste notamment les choix qu'ils ont faits, avec Frédéric, concernant le CAO.

3.2.2) Fréderic : un « militant caché »

Frédéric, qui était directeur d'hébergement adjoint (principalement en charge du CAO sur les deux sites) à mon arrivée et jusqu'à son départ en février 2018, a d'abord eu, comme Daniel et la plupart des travailleurs sociaux enquêtés, un parcours universitaire. Il a obtenu un Diplôme d'études universitaires générales (DEUG) de psychologie ainsi qu'une maîtrise de médiation culturelle et communication. Il a ensuite passé un diplôme d'éducateur spécialisé, qu'il a obtenu en deux ans, en 2005, à l'âge de 28 ans (il en a 40 lorsque je le rencontre). Sa formation est donc plus récente que celle de Daniel, et s'inscrit dans une contextualisation différente des politiques publiques et de l'immigration.

Après l'obtention de son diplôme à l'IRTS, Frédéric a enchaîné diverses expériences professionnelles, plus ou moins courtes, en tant qu'éducateur spécialisé : dans une Maison d'enfants à caractère social (MECS) (environ un an), en CADA (deux ans), puis dans un service visant à aider les personnes statutaires à trouver un logement et les personnes déboutées à être régularisées (un an). En 2010 il travaille au Samu Social (quelques mois), puis en Service d'Accueil et d'Orientation (SAO), où il deviendra chef de service en 2011. Il n'a donc pas passé de diplôme pour parvenir à gravir un échelon hiérarchique, et c'est bien par le terrain et la pratique qu'il s'est formé et s'est élevé à ce rang. En 2012, il est ensuite embauché pour créer un service de mineurs isolés (il n'y restera que 4 mois), puis il devient coordinateur départemental pour les régularisés (durant environ 3 ans), avant d'arriver à Adoma en 2016, en tant que DHA en CDI. Il changera de poste le lendemain de notre entretien, en février 2018, pour partir travailler à l'Office français d'immigration et d'intégration (OFII), où il n'a signé qu'un CDD de 3 ans, ce qui semble lui convenir parfaitement :

> « Ce qui m'excite plus particulièrement dans ce nouveau poste, c'est euh… Le fait de passer de l'autre côté. C'est la curiosité, satisfaction de la curiosité, de voir comment la bête elle fonctionne de l'intérieur quoi. Et dans ma petite mesure, tenter de pouvoir la dompter, voilà. Enfin en tout cas, de comprendre, d'en comprendre les dysfonctionnements pour pouvoir en jouer quoi. Voilà, c'est ça qui m'intéresse. Moi je vais pas faire ma carrière à l'OFII, loin de là, je suis très content de signer un CDD de 3 ans, et je compte bien retourner de l'autre côté du rideau après, et en connaissant tous les interlocuteurs que je devrais connaître, pour trouver les meilleures solutions pour faire fonctionner un futur service. Voilà c'est ça mon objectif. » (Extrait d'entretien, Frédéric, directeur d'hébergement adjoint)

Tout comme c'est le cas avec Daniel, on retrouve chez Frédéric une volonté d'aborder les phénomènes sociaux d'un point de vue global, de se détacher du terrain, pour élever son regard sur une compréhension plus large et moins micro des réalités. Quand la plupart des travailleurs

sociaux me disent aimer la demande d'asile parce qu'elle implique un contact avec des publics aux nationalités et histoires diverses, que les différences culturelles sont enrichissantes, et expriment à quel point cela peut mobiliser leurs affects et leurs sentiments, Frédéric, lui, renvoie la demande d'asile à des cours théoriques et une histoire objectivée des pays d'origine des requérants :

> « Moi j'ai toujours été un passionné d'histoire et de géographie, ça m'excitait assez justement d'être dans le registre de détailler des récits, pour découvrir des endroits, pour remettre ça en corrélation avec ce que je connaissais de l'histoire des différents pays, ça m'a permis aussi de découvrir des pays, je pense que je me suis énormément cultivé aussi de cette manière-là, notamment quand je travaillais avec des… Des publics issus de l'ex-URSS, ça te replonge dans tes cours de première et de terminale, quand tu faisais la guerre froide etc. et moi c'est une période qui m'a passionné quoi. […] Et pour moi c'était plus évident d'être dans le registre de l'histoire et de la géographie pour entrer en relation, plutôt que sur le domaine psychologique quand j'étais avec les gamins. Moi je suis quelqu'un qui a du mal à être… Dans l'empathie, pathologie quoi je veux dire, sur le pathos moi j'ai vraiment du mal. Je peux le comprendre mais j'ai du mal à l'accompagner quoi. »
> (Extrait d'entretien, Frédéric, directeur d'hébergement adjoint)

Cette posture l'amène peut-être aussi à assoir une certaine distanciation avec le public, et par là même, à marquer la différence entre son statut et celui des personnes bénéficiaires du dispositif (Bertaux, Hirlet, 2002).

Il me dit avoir évolué dans sa manière de concevoir le travail social, dans les objectifs qu'il se fixait, et dans la façon d'envisager son nouveau rôle de directeur adjoint :

> « Bah ce qui m'intéresse en même temps dans le registre-là, c'est… De délaisser l'individué pour avoir une vision globale qui permette d'avoir un collectif qui roule. Parce que quand tu es dans l'individu, je trouve que le travers, quand tu es dans ce registre-là, on parlait d'affect, d'empathie, tu perds de la clairvoyance. Alors après c'est important d'en avoir, encore une fois c'est… Mais quand tu es dans un système, tu ne peux pas te centrer que sur l'individu. C'est pas possible. Ou sinon chaque travailleur social va venir avec son particularisme, et tu fais débloquer un système quoi. Alors je préfère avoir, être au carrefour plutôt de ces deux mondes, d'en être le réceptacle, d'en faire une synthèse, et tenter de… construire un système qui fonctionne quoi, voilà. C'est ça aujourd'hui qui me guide. »
> (Extrait d'entretien, Frédéric, directeur d'hébergement adjoint)

Lorsque Daniel se présente comme un chef d'orchestre, Frédéric dit être un « réceptacle », faisant « la synthèse » entre l'individu et le collectif, les particularismes et le système. Il se considère donc comme un intermédiaire entre les individualités et la société. C'est dans cette logique, et dans un positionnement politique, qu'il a décidé, en collaboration avec Daniel, d'aller au-delà des missions prescrites pour le CAO :

> « Je prends l'exemple de nos mecs qui sont en CAO, donc oui dans l'admission, pour conclure sur l'admission quand même, l'important c'est de pouvoir continuer à permettre l'accès à l'hébergement de personnes qui sont à la rue. Le CAO a cette vocation-là. Donc moi tout mon intérêt c'est de faire en sorte que ça tourne, qu'ils obtiennent des papiers, tant mieux aujourd'hui 100 % de réussite, euh… D'organiser leur sortie pour que justement, je reprends mon histoire d'entonnoir, pour éviter que ce soit l'entonnoir pour ceux qui n'ont pas d'hébergement. C'est ça que j'essaie d'avoir en tête. Et c'est pour ça que j'essaie de me dégager des histoires de particularisme, parce que si je m'intéresse à toutes les situations et en prenant en compte toutes leurs particularités, ben ce qui va se passer c'est que le temps que les décisions se prennent, le temps qu'on organise des sorties qui soient en adéquation avec la volonté, c'est compliqué. Donc c'est pour ça qu'il me paraît important de pouvoir toujours faire en sorte que les personnes comprennent ce pourquoi elles sont là, les difficultés dans lesquelles elles se trouvent, les difficultés dans lesquelles nous nous trouvons aussi, auxquelles ben on peut pas faire grand-chose hein, on est obligé de composer avec. […] Donc l'usager au cœur des dispositifs, non c'est pas vrai ! C'est l'usager qui doit s'adapter aux dispositifs qui existent. »
> (Extrait d'entretien, Frédéric, directeur d'hébergement adjoint)

Permettre aux hommes du CAO de disposer d'un logement à leur sortie du centre ne constitue pas pour lui un impératif moral, humanitaire ou social. Ce n'est pas un principe reposant sur le bien-être des individus qui oriente son action. C'est plutôt l'idée selon laquelle le système est un rouage, et qu'il faut en huiler chacun de ses mécanismes pour permettre son bon fonctionnement.

Il se définit lui-même comme un « extrême gauchiste », et dit avoir une position militante, mais qu'il relativise néanmoins :

> « La question pour moi c'est la stratégie, le futur, quel est le projet. C'est ma posture de professionnel. Dans le cadre du boulot, avec nos missions et contraintes y a des choses qui sont incompatibles. Je me suis trop cassé les dents en étant militant dans le travail, en tenant des discours militants. Maintenant je suis pragmatique, ne pas s'engager dans des résultats impossibles. Je suis généreux, avenant, mais je suis aussi réaliste ». Je lui demande s'il se sent quand même encore militant, et il me répond : « On est des militants, sinon on fait pas ce métier. Mais des militants cachés. Quand tu t'adresses à des politiques ou des instances décisionnaires, si t'es trop militant, ils vont se dire "oh non ! Encore un post-soixante-huitard, un mec qui se croit dans le monde des bisounours !", et tu perds toute crédibilité. Alors si tu veux continuer à pouvoir appliquer tes idéaux, à en avoir la possibilité, il ne faut pas tenir ce genre de discours et tu dois être dans le pragmatisme. »
> (Extrait du journal de terrain du 13/12/2017)

Il se dit être un « militant caché », c'est-à-dire portant des idéaux prônant un certain modèle sociétal, mais ne pouvant pas exprimer ce positionnement ouvertement. Un militant non identifié comme tel, et dont les orientations politique restent secrètes. Un militant caché donc, peut-être aussi un militant nuancé, ou même « infiltré ». Pour lui, le militantisme doit être une sorte de combustible, un phare qui oriente l'action et les décisions, mais tout en restant

dissimulé. Et cela explique sans doute pourquoi il considère que certaines pratiques camouflées mises en place par les travailleurs sociaux sont légitimes voire nécessaires. Mais en tant que directeur, il préfèrera ne pas en avoir connaissance, pour ne pas avoir à les freiner (cf. Chapitre 5). Dans la perception de Frédéric, le cadre prescrit est davantage vu comme une contrainte que comme un guide pour la pratique :

> Frédéric m'explique qu'il y a un modèle Adoma au national. « Tout est décidé au national, charge à nous ensuite d'adapter ça au réel. […] Chez Adoma, il y a un esprit d'entreprise, une unité d'entreprise. Je devrais pas le dire mais bon… En même temps c'est confortable parce qu'on n'est pas obligé de tout appliquer ».
> (Extrait du journal de terrain du 13/12/2017)

Dans l'appréciation de Frédéric, le cadre prescrit semble adaptable, et bien que contraignant, il reste malléable. Il laisse une certaine marge de manœuvre, puisqu'il n'a pas un caractère impératif à tous les niveaux.

Son objectif principal est de mieux connaître le système, afin de le maîtriser dans toutes ses facettes, et de pouvoir opérer des jeux habiles de contournement, en exploiter les failles et les limites, mais sans jamais le mettre fondamentalement à mal, ni entrer dans une confrontation ouvertement déclarée :

> « Clairement, je suis beaucoup moins dans l'affrontement, frontal, non. Maintenant je m'estime être beaucoup plus malin que ça. Il est nécessaire de connaître, comprendre le système, pour réussir à le contourner. Je… J'aime la figure de l'assassin, qui se dissimule, qui se cache, et qui frappe quand personne ne l'attend. Et qui réussit à faire détourner un bateau, en avion, de la direction où il était censé aller. C'est comme ça que je vois les choses. Et je comprends, enfin disons qu'aujourd'hui j'ai compris plutôt que, pour reprendre un autre exemple, une action de masse arrive rarement au bout de ce qu'elle souhaite mettre en œuvre, clairement. C'est difficile, ça crispe ceux qui détiennent le pouvoir, et comme ceux qui ont le pouvoir ils sont généralement encore plus cons que ceux qui manifestent, et ben ils sont encore plus obtus, et ça bouge plus du tout, et on se retrouve devant un nœud, et ça n'avance pas. Voilà, donc c'est pour ça que moi je préfère le fonctionnement, ce fonctionnement, et c'est en ça que j'ai changé. Peut-être que je me trompe, mais en tout cas moi je… Je prends l'exemple de quand j'étais coordinateur pour les régularisés, je sais que j'ai sorti une paire de situations qui étaient même pas envisagées par la préfecture ni la DDCS quoi. Voilà. Et je l'ai fait mais parce que j'ai été malin et subtil. Et c'est comme ça que ça marche. J'ai pas dit "oui ! Monsieur le Préfet mais il faut régulariser 200 000 personnes voyons !" Ben non ! Les 200 000 on y arrivera pas d'un coup hein, c'est pas vrai hein. Mais par contre, si on y va de 100 en 100 tous les mois, ben petit à petit, sur 10 mois ça en fait 1 000. »
> (Extrait d'entretien, Frédéric, directeur d'hébergement adjoint)

Frédéric semble accorder une certaine importance aux diplômes :

> « Bon globalement, ce qui est rassurant c'est qu'ils [*les travailleurs sociaux*] sont tous titulaires d'un diplôme de travail social, donc c'est quand même gage d'une certaine valeur et d'une certaine compétence. »
> (Extrait d'entretien, Frédéric, directeur d'hébergement adjoint)

Mais en même temps, il déplore le fait que tout le monde ait le même diplôme, parce que cela induit un seul un unique canal de pensée, et une uniformisation. Il cherche donc à avoir des travailleurs sociaux diplômés et compétents, mais aussi capables de réfléchir par eux-mêmes, et de se soustraire, au moins en partie, à la formation initiale qu'ils ont eue, d'être en mesure de questionner les réalités de travail dans lesquelles ils sont impliqués. En définitive, et au même titre que Daniel, il semblerait que Frédéric recherche ici des compétences de « savoir-être », mais peut-être différentes de celles du directeur. Quand Daniel attend des travailleurs sociaux qu'ils soient capables de gérer les difficultés que peuvent entraîner des interactions quotidiennes avec les demandeurs d'asile, Frédéric attend plutôt de ces professionnels qu'ils soient en mesure de penser le système, de le critiquer, tout en s'affirmant lui-même comme garant de ce même système :

> « Moi je peux avoir des positions de principe, mais si tu me démontres que mon principe il est con, je veux bien l'entendre quoi. Donc je veux des personnes qui soient en mesure de réfléchir. Et de… potentiellement s'opposer quoi hein, à un système. Après, moi je veux qu'ils entendent que je suis le garant d'un fonctionnement, voilà. Et il faut que nos règles de fonctionnement soient claires. Donc voilà moi ce que j'attends des travailleurs sociaux. »
> (Extrait d'entretien, Frédéric, directeur d'hébergement adjoint)

De façon générale, Frédéric se dit politiquement orienté vers l'extrême gauche. Mais ce positionnement induit une interrogation générale sur la société, et cherche à tendre vers un modèle plus social. Cependant, il prend de la distance avec les personnes accompagnées, et est mal à l'aise lorsqu'il s'agit d'aller sur un registre sentimental ou psychologique, être dans ce qu'il qualifie de « pathos ». Il a par ailleurs tenu, en ma présence, des propos très discriminants voire stigmatisants vis-à-vis de demandeurs d'asile et était plutôt insultant dans sa manière de désigner certains d'entre eux (cf. Chapitre 4). Pour autant, il s'énerve facilement lorsqu'il me parle des lois autour de l'asile (notamment), des injonctions paradoxales qu'elles induisent, et de l'impossibilité de réaliser certaines procédures. Les inégalités et les injustices le révoltent, mais dans leurs conséquences systémiques plus que dans leurs impacts individuels. Il est parfaitement conscient de la nécessité, pour les travailleurs sociaux, d'emprunter des « chemins de traverse », comme il le dit, pour que le système puisse fonctionner. Il ne critique pas fondamentalement les lois telles qu'elles ont été pensées, mais le manque de moyens mis en place pour permettre de les appliquer dans de bonnes conditions.

Frédéric me décrit Adoma comme une entreprise avec des franchises, un emballage apprécié par l'État mais qui n'est finalement qu'une sorte de poudre aux yeux. Contrairement à Saïd, que je vais présenter maintenant, Frédéric n'est pas du tout formé par Adoma, il a connu beaucoup de structures, de dispositifs et de fonctionnements différents.

3.2.3) Saïd : Un « bon exécutant » ?

Saïd, 35 ans au moment de notre rencontre, a remplacé Frédéric au poste de DHA vers avril-mai 2018. Saïd a d'abord suivi une licence de sociologie avant de passer un diplôme d'assistant social. À la suite de quoi, et tout en travaillant à mi-temps chez Adoma et à mi-temps dans une association, il a réalisé un master ingénierie de projets en économie sociale et solidaire, dans lequel la sociologie a pris une part importante. Il aimerait par ailleurs poursuivre son intérêt pour la sociologie en doctorat. Cela explique pourquoi il a été particulièrement emballé par ma démarche et mon sujet de thèse, bien qu'il soit arrivé plusieurs mois après mon installation sur le terrain. Il m'a rapidement confié avoir été très surpris de l'organisation interne de ces centres d'hébergement, bien différente de celles auxquelles il avait été habitué chez Adoma. C'est en discutant avec lui que je me suis réellement rendu compte des spécificités de ces structures, et de leur décalage avec les protocoles édictés par l'entreprise.

Dès ma première rencontre avec Saïd et nos premières discussions informelles, le DHA me parle de l'importance d'intranet[67], qu'il désigne comme étant la « bible » d'Adoma. Plus encore qu'un caractère divin, il lui octroie une assise péremptoire :

> Lors d'une conversation informelle avec Saïd, il me dit, en me parlant d'intranet : « Nul n'est censé ignorer la loi : intranet c'est pareil. On n'est pas censé ne pas connaître ce qui s'y trouve. » (Extrait du journal de terrain du 23/04/2018)

À ce moment, je m'étonne de la centralité qu'il accorde à cet outil, dont je n'ai presque jamais entendu parler avant, de la part des autres professionnels de Spinelle. C'est seulement alors que je prends la mesure de la spécificité du management de Daniel (du moins, selon ce que m'en dit Saïd). Le DHA m'explique que la différence principale qui existe entre lui et le DH, c'est que ce dernier n'a pas intégré la « culture d'entreprise », quand il s'agit d'un point prédominant dans la définition du travail selon Saïd. Celui-ci se décrit d'ailleurs lui-même, un peu

[67] Il s'agit d'un réseau information privé utilisé par l'entreprise pour centraliser l'ensemble des règles et des procédures d'Adoma, ainsi que les documents et logiciels nécessaires à l'exercice de la fonction, et uniformisés (poser des congés, indiquer son emploi du temps, réserver une voiture, etc.).

ironiquement, comme un « pur produit d'Adoma », comme un « bon exécutant », et comme un « agent normalisateur » :

> « Et finalement, je deviens la personne qui instruit les normes Adoma »
> (Extrait du journal de terrain du 06/06/2018)

> « J'ai l'impression d'apporter une culture d'entreprise dont on veut pas. Et c'est le système normatif en place, ce système de normes qui a été porté par Daniel, qui fait de la résistance à la procédure. […] Donc j'ai plutôt l'impression d'être perçu […] comme le conquérant colonial qui vient imposer sa civilisation aux indigènes, même si j'ai pas cette puissance ou cette tu vois, mais j'ai un peu l'impression que je suis là pour dire "écoutez, ce que vous faites c'est de la merde et je vais vous montrer comment il faut faire". Et c'est pas faux ! C'est pas comme ça que je le fais, c'est pas comme ça que j'essaie de le faire, mais dans mon esprit c'est pas faux ! Parce que j'ai l'impression, et ça rejoint aussi comme je te disais, des considérations subjectives, ça rejoint l'idée que je pense que c'est pas bon ici. »
> (Extrait d'entretien, Saïd, directeur d'hébergement adjoint)

Quand pour Frédéric le cadre prescrit est « confortable » parce qu'il est soumis à interprétation et qu'il laisse la possibilité à chacun d'opérer des sélections entre les prescriptions, Saïd l'interprète lui comme un cadre de référence prédominant, et le juge « confortable » parce qu'il permet une uniformité des règles guidant l'action.

On perçoit ici la collision qui a pu se faire entre les systèmes normatifs des uns et des autres : d'un côté, une équipe et un directeur d'hébergement ayant mis en place des régulations qui laissent toute leur place à l'arrangement, aux dépassements, aux « bricolages », systématisant certaines pratiques que d'aucuns pourraient juger marginales mais ayant trouvé une place dans l'organisation ; de l'autre un DHA nouvellement arrivé, qui ne dit aucunement qu'il soit nécessaire d'appliquer le cadre prescrit à la lettre, mais qui en fait sa référence première. Il y a donc une différence de perception quant à l'importance des prescriptions officielles dans la définition même de l'activité professionnelle.

C'est ainsi que Saïd s'étonne de voir que les documents ne sont pas centralisés ou informatisés, qu'ils sont souvent modifiés de sorte qu'il n'y a pas, selon lui, d'uniformisation entre eux, et il s'inquiète du peu d'attention portée aux logos et à la charte rédactionnelle. Il souhaite rétablir ces procédés, mais se trouve vite confronté à des réticences de la part des travailleuses sociales du CAO (Saïd ayant essentiellement la charge de ce centre), particulièrement à Spinelle, lorsqu'il leur demande par exemple de remplir leur emploi du temps prévisionnel, quant à leurs déplacements journaliers, sur intranet. Aurélie et Adèle ont interprété cette activité comme une dynamique de contrôle de leurs pratiques, réduisant par là même leur liberté de mouvement et

d'adaptation. Par cette opposition, elles s'inscrivent peut-être dans une revendication de l'autonomie comme élément essentiel de leur travail. De plus, cette procédure ne leur a pas semblé légitime au regard de la configuration en diffus, qui permet difficilement d'anticiper les déplacements. Elles ont donc mal accueilli cette nouvelle imposition.

Mais la différence de perception entre Saïd et le reste de l'équipe de Spinelle s'impose aussi dans la représentation même d'Adoma :

> « On était en réunion, ben la première réunion à laquelle j'ai assisté, tu avais les intervenants sociaux du CADA qui disaient euh… Qui avaient des revendications, je sais plus lesquelles, "ouais y a ça, vous comprenez parce que nous on a pris une charge de travail qu'on aurait pas dû prendre, parce que y avait pas de recrutement" […]. Et puis un moment donné moi je leur dis, et je l'ai pensé très fortement, après peut-être que j'ai tiré un peu la charrue avant les bœufs, c'est-à-dire que je me suis pas forcément bien imprégné du contexte pour comprendre un petit peu, je leur ai dit : "attendez, n'oubliez pas les enfants – enfin façon de parler – que vous êtes dans une entreprise, et qu'à la fin du mois, enfin avril-mai vous allez recevoir une participation à l'intéressement. Et qu'à un moment donné, on vous paye aussi plus que dans le milieu associatif pour faire plus", enfin je sais plus trop comment je l'ai formulé mais je leur ai dit voilà en gros "on est dans une entreprise, y a des logiques d'entreprise, y a des contraintes d'entreprise, des contraintes juridiques, des délais de carence de contrat, je sais pas quoi, etc., des contraintes de recrutement, un moment donné on n'est pas dans une association militante parce que d'une certaine manière on paye votre travail !" […] Et voilà et en gros je leur ai dit "si on vous paye parce que l'entreprise elle fonctionne bien c'est aussi parce que vous la faites bien tourner. Et qu'à un moment donné on peut pas demander le beurre et l'argent du beurre". Et pourquoi je leur ai dit ça, c'est parce qu'ils demandaient, précisément, alors pas à moi, mais une revalorisation de leur salaire. C'était dans ce contexte-là. C'était pas une légitimité de dire "on veut du recrutement". C'était "on veut une reconnaissance", alors je sais pas ils ont pas été concrets, augmentation, prime d'activité, voilà mais "on veut une reconnaissance du travail qui a été fourni". Mais je leur dis "mais vous l'avez déjà la reconnaissance. C'est juste que vous vous y êtes peut-être habitués, et là on est dans une entreprise, n'oubliez pas les gars que…" voilà. […] Tu peux pas toucher de l'argent et puis après cracher dans la soupe. Tu vois, tu peux, enfin moi c'est un point de vue, tu peux pas, et ça c'est aussi lié à mes expériences de gens qui travaillent chez Adoma qui prenaient la participation, qui prenaient l'intéressement, qui prenaient le treizième mois, même si c'est un peu un droit, un accord d'entreprise, etc., qui prenaient la prime annuelle d'objectif, et je crois qu'y a un cinquième truc… Je sais plus mais en gros voilà qui prennent plus que dans du secteur associatif et puis après qui viennent critiquer Adoma en disant "oui mais y a pas, y a pas". […] Le principe c'est dire : tu travailles dans une entreprise avec l'obligation pour l'entreprise de générer du profit. Pour générer du profit il faut que l'entreprise elle tourne. Du moment où toi tu te dis "ben je pallie pas l'absence de ma collègue", ton entreprise elle tourne pas. Donc tu empêches de générer du profit. »
> (Extrait d'entretien, Saïd, directeur d'hébergement adjoint)

Saïd parle d'entreprise, dans une appréciation positive. Parallèlement, lorsque les travailleurs sociaux parlent d'entreprise, c'est pour accuser Adoma de vouloir seulement faire des bénéfices

sur le dos de personnes démunies, et de s'intéresser moins au sort des usagers qu'au profit. Là encore, les registres référentiels sont différents, et peuvent difficilement entrer en concordance.

On peut se demander si cette différence de positionnement entre Daniel et Saïd ne serait pas en partie d'ordre générationnel : « *Depuis le début des années 2000, le secteur social se met peu à peu à un mode de management plus proche de celui du secteur marchand, dans lequel l'implication, la responsabilisation, la compétition, la soumission aux impératifs de rentabilité (et le chantage qui en découle) deviennent des outils fins d'imposition de conduites conformes aux attentes de la direction, le tout accompagné d'une nouvelle pratique de gestion des compétences, de mobilité des personnels (le redéploiement), d'injonction à l'implication personnelle, de redéfinition des rapports profession/fonction, de distinction entre qualification de l'individu et qualification du poste de travail, de stratégies de contournement des pôles de résistance par l'introduction de la concurrence du secteur privé lucratif* » (Bertaux, Hirlet, 2010, pp.17-18). Saïd, plus récemment arrivé dans le secteur social que Daniel, a probablement adapté sa manière de concevoir son travail aux conditions structurelles et au contexte dans lequel il a dû s'imbriquer en arrivant sur le marché du travail, contrairement à Daniel qui peut, quant à lui, comparer l'actualité avec ce qui était de mise dans les années 1980-1990.

Néanmoins, le discours de Saïd quant à son positionnement vis-à-vis d'Adoma reste nuancé : il dit aussi chercher la négociation, ne pas être dans une imposition systématique dès lors que certaines procédures ne feraient pas sens pour les travailleuses sociales du CAO. Il dit ne pas appliquer à la lettre les prescriptions mais s'adapter aux réalités rencontrées sur le terrain. En revanche, il considère les contournements du cadre prescrit mis en place par les travailleurs sociaux non comme des nécessités, à l'instar de Frédéric, mais davantage comme le symptôme de dysfonctionnements : selon lui, puisque les conditions de travail ne sont pas « bonnes », les adaptations des professionnelles ne viennent que combler des manquements managériaux.

Mais, s'il apparaît que les modes de management dispensés par Saïd et Daniel reposent sur des logiques différentes, c'est aussi le cas dans la conception du travail entre Saïd et son prédécesseur Frédéric. L'expérience de Saïd en tant que Directeur d'hébergement adjoint est encore récente, puisqu'il n'a eu qu'un poste de DHA, durant huit mois, avant d'arriver à Spinelle. Cela se ressent dans la manière dont il appréhende son rôle et ses fonctions. Il dit par exemple être très attaché à son statut d'assistant social, parce qu'il souhaite garder une proximité avec le public accueilli, même en étant à un poste de direction. Il existe donc un

décalage important avec la position de Frédéric, plus à l'aise quant à lui avec les lois et la théorie qu'avec les personnes accompagnées.

Cette différence est particulièrement visible dans leur manière de concevoir le CAO. Frédéric m'avait présenté le centre d'accueil et d'orientation comme un « CAO de luxe », parce que permettant un accompagnement social et dans la demande d'asile pourtant non imposé dans la loi (cf. charte CAO, en annexe 5) et qui plus est, rarement octroyé dans les autres CAO selon lui :

> « Le CAO normalement, c'est une mission d'urgence, donc l'urgence ça consiste en quoi : mettre à l'abri, s'assurer qu'y a de la thune, s'assurer qu'y a des vêtements pour avoir chaud, et quand y a pas de thune s'assurer qu'ils aient un peu de bouffe via les caritatifs. Faire en sorte qu'ils aient une couverture santé, en gros quand tu as fait ça, on t'en demande pas trop plus. Éventuellement, tu vas t'assurer quand même que les délais de procédure sont respectés, mais potentiellement si t'as pas envie d'en faire plus t'en fais pas plus. Avec Daniel, ce qu'on a réussi à faire passer comme idée, autant que faire se peut par rapport à l'équipe qu'on avait, c'était de pouvoir s'approcher le plus possible d'un accompagnement qui peut être proposé en CADA, à défaut en HUDA. Aujourd'hui, on se situe à mon sens entre les deux types d'accompagnement. On est pas trop loin du CADA, mais on n'est pas encore au niveau CADA. Donc ça consiste en quoi : à être dans un registre explicatif, beaucoup d'entretiens individuels, beaucoup de déplacements sur les lieux d'hébergement, euh… Moi j'estime qu'on fait pas mal d'éducatif aussi sur la notion de savoir-habiter, sur la notion de savoir-être, sur la notion de projection dans la ville d'accueil, et un gros boulot évidemment fait autour de la demande d'asile. C'est-à-dire : bosser les récits, faire la fameuse recherche géographique dont nous parlions tout à l'heure, relever les incohérences, les contradictions, faire le lien avec les avocats, regarder le travail de l'avocat aussi, donc voilà. Moi j'estime qu'on est dans une prestation CAO supérieure à la normale. […] Là on est dans de l'accompagnement de luxe ici quoi. Clairement. »
> (Extrait d'entretien, Frédéric, directeur d'hébergement adjoint)

Mais Saïd ne l'entend pas du tout de cette manière :

> « Honnêtement je pense que même pendant la guerre de Bosnie, si tu compares la condition [*rire*] des gens, enfin j'exagère mais, des prisonniers de guerre et du CAO là maintenant, on pourrait peut-être dire que c'est un CAO de luxe. Mais là si ça c'est un CAO de luxe, je comprends vraiment pas la définition du luxe. Ils ont rien, c'est simple, ils ont rien ! »
> (Extrait d'entretien, Saïd, directeur d'hébergement adjoint)

Le jeune DHA considère que les conditions de vie dans les logements où sont hébergés les hommes du CAO ne sont pas adaptées, qu'ils n'ont même pas le minimum de matériel requis pour pouvoir s'installer correctement.

> « Ben à un moment donné faire passer ce qui est normal pour du luxe, c'est de l'imposture ! Mais comment on peut s'imaginer, comment on peut dire ça ! Comment on peut juste le penser !

> Les gens ils crèvent la dalle, les gens ils ont faim, et quand tu vas dans des réunions RH on te parle de bientraitance. On te parle pas de maltraitance ! On te dit comment être bientraitant, comment mettre en place un PPA, mais on est à des années-lumière du PPA ! On se préoccupe même pas de la personne ! »
> (Extrait d'entretien, Saïd, directeur d'hébergement adjoint)

On perçoit ici la différence majeure qui existe entre l'ancien et le nouveau DHA. Frédéric ayant une conception globalisante des lois et de la procédure estimait qu'aller au-delà de la règle prescrite, offrir une prestation d'accompagnement quand les textes ne la prévoient pas, était une démarche visant à correspondre à une image de ce que devait être la demande d'asile, et le rôle des travailleurs sociaux. Frédéric est conscient que les demandeurs d'asile disposant d'un accompagnement ont plus de chance d'obtenir une protection. Il s'agit donc probablement pour lui d'une sorte de revendication un peu « cachée », comme son militantisme, qui agit sur la demande d'asile pour la faire tendre vers un modèle souhaité, en compensant ce manque d'accompagnement, et en systématisant la réponse à ce besoin.

Saïd, quant à lui, voit l'accompagnement social et juridique au CAO comme quelque chose de « normal », puisqu'il s'agit là d'une pratique courante selon lui. Cette normalité s'attache donc au travail réel, tel qu'il a pu l'observer, donc à des références locales plutôt que globales. Il s'insurge par conséquent sur l'accueil matériel fait aux hommes du CAO, qui n'ont pas droit à des canapés, à des aspirateurs ou à une télévision pour meubler leurs appartements, alors que Frédéric présente ça comme du « superflu » :

> Lors d'un rendez-vous de premier accueil pour un homme tout juste arrivé au CAO, Frédéric, en présence d'Adèle, de moi-même et du jeune homme, avec l'intermédiaire d'un interprète par téléphone, explique en quoi consiste le CAO et ses prestations. Concernant les meubles, il dit à un moment : « Le mobilier dans l'appartement est réduit, j'en conviens, à son strict minimum parce que le reste est superflu. »
> (Extrait du journal de terrain du 13/12/2017)

Frédéric estime que les hommes du CAO en demandent trop, tandis que Saïd considère qu'on ne leur donne pas assez. Ce dernier renvoie au vocabulaire de la maltraitance, pour dénoncer ces interdictions qui ne respectent pas l'un des besoins primaires, selon lui, de ces hommes : le fait de pouvoir s'installer et s'approprier leur espace de vie, de s'y sentir à l'aise.

Le point commun que l'on retrouve en revanche chez ces deux DHA, c'est qu'ils pensent l'un comme l'autre que le CAO ne doit pas s'en tenir à un simple accueil, qu'il doit dispenser un accompagnement social et dans la procédure d'asile. Cependant, pour Frédéric cette position

est presque politique, et octroie une prestation supplémentaire, tandis qu'elle est « normale » pour Saïd.

Ainsi, Frédéric a une appréciation plutôt globale de la demande d'asile et des personnes engagées dans cette procédure, et s'attache moins à l'individualité de chacun, aux sentiments, aux émotions. Saïd, plus axé sur le local, a gardé une sensibilité propre à un certain nombre de travailleurs sociaux, voulant s'élever pour la défense des droits individuels, mais moins comme une revendication objective que pour répondre à des injustices identifiées à l'aune de situations spécifiques. Une position macro d'un côté, qui revendique des changements politiques mais ne s'arrête pas sur les individualités. Une position micro de l'autre, qui s'attache au bien-être des gens, mais remet moins en question les lois encadrant la demande d'asile.

Saïd finira par démissionner début 2019, pour des raisons que je n'évoquerai pas ici, par souci de confidentialité. Mais ce qu'il est possible de dire c'est que le management porté par le DHA n'entrait pas en corrélation avec celui de Daniel, et que cela est sans doute l'un des éléments qui ont contribué à mettre fin à leur collaboration. Saïd a trouvé un poste de DHA dans une autre structure Adoma.

De façon générale, on peut voir qu'il n'y a jamais une concordance parfaite entre les membres de la direction d'hébergement. Il n'est pas possible d'aborder ces directeurs de manière schématique, présentant des caractéristiques propres à leurs fonctions. Ils s'accordent, entrent en conflit, en négociation, ils ont des perceptions différentes du travail, de leur rôle et d'Adoma. Ce qui est caractéristique, c'est de voir que Daniel, directeur d'hébergement, a passé un diplôme l'amenant à ces fonctions, tandis que ses adjoints successifs se sont élevés au fur et à mesure dans l'entreprise. Pour autant, Frédéric et Saïd ont des appréciations plutôt éloignées de leur activité professionnelle et de ce qui motive celle-ci. Si Daniel, Frédéric et Saïd cherchent communément à apposer du sens à leur activité, d'y imbriquer des significations et des valeurs (cf. Chapitre 5), celles-ci sont définies différemment et reposent sur des perceptions entrant parfois en collision.

Ces directeurs d'hébergement, ces cadres de proximité, sont des acteurs importants du travail réel dans sa forme négociée (Bouquet, 2006). Je reviendrai donc périodiquement sur la(les) place(s) qu'ils occupent dans l'organisation, et particulièrement dans le chapitre 5.

Malgré le nombre réduit de travailleurs sociaux et de directeurs autour desquelles s'articule cette thèse, il subsiste entre ces professionnels des différences évidentes, tant dans leurs âges, leurs situations familiales, que dans leurs formations et leurs parcours professionnels. Il est intéressant de voir que chacun possède ses spécificités, et sa manière d'appréhender le travail. Ces différences sont peut-être plus marquantes encore lorsqu'il s'agit des directeurs d'hébergement, qui définissent leurs positionnements, leurs rôles, leurs fonctions et leurs objectifs à partir de références normatives parfois très éloignées les unes des autres.

Il est facile de percevoir qu'une approche scientifique soulignant les individualités, avec une analyse biographique par exemple, pourrait être intéressante ici. Mais ce n'est pas la position que je souhaite avoir. Je veux seulement présenter les grands traits caractéristiques de chacun, parce que ceux-ci pourront permettre d'éclairer certains éléments périphériques dans les analyses. Certes le positionnement que je choisis occulte volontairement certains aspects. Mais il permet de mettre l'accent sur d'autres éléments, qui me paraissent plus pertinents au regard de ma problématique et de mes données empiriques, à savoir les formes collectives de définition des activités professionnelles, les coopérations qui s'opèrent entre ces acteurs dans les espaces où s'organisent leur travail et les formes de régulations négociées qui en découlent.

Conclusion

La sociologie des organisations, abordée à partir des interactions et de leurs significations, permet de mettre la focale sur les capacités d'actions de mes enquêtés, leurs stratégies, leurs rôles et leurs évolutions, ainsi que sur le travail réel et son écart avec les prescriptions officielles. Elle offre la possibilité de comprendre le poids et l'impact des régulations autonomes mises en place par le « bas » mais ayant une réelle consistance organisationnelle. Elle permet par ailleurs de ne pas occulter les dynamiques globales agissant sur les acteurs et leurs choix, avec une attention toute particulière portée, non pas à l'individu ni à une entité sociétale surplombante, mais bien au collectif, en l'occurrence celui des travailleurs sociaux (et, dans une moindre mesure, combinée avec le Directeur d'hébergement et le Directeur d'hébergement adjoint). Loin de s'attarder précisément sur les propriétés sociales des individus, elle permet de montrer comment, dans leurs interactions et leurs actions quotidiennes, les acteurs s'agencent et s'arrangent avec le cadre, comment ils apprennent à en maîtriser les rouages et à les modeler aux diverses réalités auxquelles ils sont confrontés. C'est donc la perspective la plus adaptée pour répondre à la question centrale de cette thèse.

Partant de là, il est nécessaire d'élaborer une approche empirique appropriée, permettant de mettre au jour les dynamiques interactionnelles et organisationnelles qui s'opèrent dans le milieu social étudié. C'est pourquoi j'ai décidé d'adosser ma méthodologie ethnographique sur une double approche qualitative, combinant 30 entretiens semi-directifs et une observation s'étant déroulée sur plus d'un an et demi dans trois centres d'accueil (un CADA, un CAO et un HUDA). Mais toute immersion oblige le chercheur à se questionner sur son positionnement, son statut et les biais qu'entraîne sa seule présence. Ces interrogations ne se posent pas uniquement avant l'entrée sur le terrain, elles doivent s'ajuster et être remobilisées sans cesse. Le chercheur doit être attentif aux changements de comportements de la part de ses enquêtés, à leurs perceptions vis-à-vis de ses attitudes, aux attentes qu'ils manifestent quant au retour, à la « rétribution », la contrepartie que peut leur fournir le chercheur, ou au contraire à une absence de demande, qui peut tout autant être révélatrice de l'intérêt, du mépris ou de la méfiance qu'ils ressentent à l'égard de la démarche scientifique. Le chercheur doit par ailleurs veiller à instaurer et à entretenir une relation avec ses enquêtés qui ne crée pas de malaise, de défiance ou de conflit, afin de faciliter le contact et permettre la spontanéité. À mon sens, le sociologue immergé sur un terrain doit également se laisser porter, ne pas tout calculer, laisser parler son humanité et sa sincérité, pour que l'accès aux sentiments et aux systèmes de significations lui soit ouvert. J'ai donc tenté de me questionner, de m'adapter, de me rendre utile et avenante, mais aussi de minimiser les biais que ma présence entraînait, en me faisant la plus discrète possible.

Mes enquêtés principaux, les 11 travailleurs sociaux et 3 directeurs d'hébergement, présentent des particularités mais aussi des similitudes qui permettent, dès lors, d'envisager ce qui concourt à des dynamiques collectives, à la formulation de régulations, mais ce qui peut également expliquer certaines tensions et divergences d'opinions.

Conclusion de la 1ere partie

La prise en charge des demandeurs d'asile doit être comprise au regard : 1/ de l'évolution du droit d'asile en France et à l'international. Celui-ci s'est peu à peu encadré, et a vu ses bornes juridiques se renforcer et se déployer autour d'un double impératif : l'hospitalité vis-à-vis d'individus persécutés dans leur pays, et une logique de contrôle des flux migratoires et de chasse aux migrants se réclamant de ce droit sans répondre aux critères de la Convention de Genève. Les lois se sont succédé, dans cette double direction, afin d'améliorer les conditions d'accueil des premiers et de limiter le temps de présence sur le territoire français des seconds. 2/ Du travail social, et son inscription de plus en plus incontestable dans le système sociétal néo-libéral agissant sur ses activités. Ce modèle impose une perception des maux sociaux comme étant la conséquence de défaillances individuelles plutôt que de problématiques sociétales, restreignant du même fait les éventuelles manifestations militantes. Les valeurs et les principes de solidarité et d'empathie, hérités des fondements même du travail social, sont toujours de mise, mais elles prennent forme dans un contexte où la société n'est pas fondamentalement contestée, ni accusée d'être à l'origine de formes de discriminations, de marginalisation ou de défauts d'insertion. Le secteur social a évolué et a donné lieu à des phénomènes de concurrence entre les grands opérateurs de l'action sociale, impulsés par des appels d'offre obligeant chacun à se convertir aux attendus gouvernementaux pour pouvoir les emporter. De fait, le social connait un processus de marchandisation croissant, et cède une part importance de son activité à des entreprises privées, telles qu'Adoma.

Or, les perceptions et pratiques des travailleurs sociaux étudiés dans le cadre de cette thèse s'inscrivent dans ces différentes logiques. En effet, ils prônent le droit d'asile comme une valeur presque incontestée, et reprennent parfois à leur compte les catégorisations que celui-ci sollicite, impliquant de faire un tri entre les « vrais » et les « faux » demandeurs d'asile. De même, ils ne contestent pas fondamentalement l'idéologie dominante visant à faire du bénéficiaire d'un dispositif un acteur de sa propre insertion, insistant sur la nécessaire autonomisation vers laquelle ils doivent le conduire. Ils sont pris dans le paradoxe entre un principe de rentabilité et de performance économique d'une part et une idéologie de solidarité d'autre part, d'autant plus qu'ils travaillent chez Adoma.

Pour autant, les choses ne sont pas si lisses. L'approche en termes organisationnels des activités des travailleurs sociaux permet de percevoir qu'ils combinent ces impératifs avec d'autres, qu'ils jugent fondamentaux dans l'exercice de leur métier. Ces deuxièmes logiques, que je présenterai tout au long de cette thèse, ne font pas concurrence aux premières, mais viennent

les compléter. Par les interactions qu'ils entretiennent quotidiennement avec leurs collègues, leurs directeurs mais aussi avec les personnes accompagnées, ils participent d'une définition interne et collective de ce vers quoi devrait, selon eux, tendre le travail social auprès de demandeurs d'asile. C'est pourquoi cette thèse s'inscrit dans une dynamique à plusieurs vitesses : elle interroge les transformations de la politique publique d'asile, dans un contexte néolibéral, mais en partant d'une analyse par le « bas » et en mettant la focale sur les pratiques des travailleurs sociaux en tant qu'acteurs de première ligne du droit d'asile. Elle questionne la manière dont les marges de manœuvre de ces professionnels leur permettent d'investir activement le champ dans lequel ils interviennent, d'en infléchir les bornes et les régulations. Mais cela prend forme à partir des besoins, des réalités et des interprétations que les travailleurs sociaux identifient dans leurs rapports avec les demandeurs d'asile. Par conséquent, je vais désormais interroger les interrelations qui se déploient avec les personnes qu'ils accompagnent, en fonction de contraintes institutionnelles et prescrites, mais toujours adaptables.

2ème partie :
Les interrelations entre les travailleurs sociaux et les demandeurs d'asile : les formes définitionnelles de l'accueil et de l'accompagnement

J'ai évoqué dans le premier chapitre que l'accompagnement social a pris son essor dans les années 1980 pour se démarquer du « suivi social », jusque-là largement employé, mais dès lors accusé d'être porteur de formes de contrôle social sur les populations bénéficiaires. L'accompagnement s'impose alors dans le champ de l'action sociale, et porte un nouveau modèle de prise en charge. Globalement, il consiste à guider et à marcher aux côtés de la personne, dans une relation d'aide censée impulser un changement positif chez elle, en se défendant de toute forme d'assistanat (que l'on peut définir comme une « prise en charge contrainte des individus » – Boulayoune, 2012, p.10). L'accompagnement s'institue sur une relation davantage personnifiée et interactive, reposant sur un impératif d'échange et de confiance réciproque entre l'usager et son accompagnant. Il sous-entend que les personnes sont capables de devenir actrices de leur propre vie et de s'engager dans leur parcours d'insertion, et est donc étroitement lié à la notion de « projet » (*ibid.*), comme en atteste la loi 2002-2. Cette partie interroge les formes quotidiennes que prend l'accompagnement, et les significations qui y sont associées.

Les travailleurs sociaux doivent constamment s'adapter aux diverses réalités de leur travail. En contact quotidien avec des demandeurs d'asile, ils doivent définir leurs pratiques et les modalités de leur accompagnement, en fonction de ce public qui présente des spécificités toutes particulières et peu rencontrées dans l'action sociale habituellement. En effet, les demandeurs d'asile, s'ils sont homogènes dans leur caractère étranger, sont particulièrement hétérogènes dans leurs spécificités propres. La variabilité des nationalités et des milieux sociaux d'appartenance des personnes accompagnées oblige les travailleurs sociaux à questionner sans cesse leur approche, à chercher du sens dans chaque situation pour être en mesure de se l'approprier et d'y répondre. La barrière de la langue et les différences culturelles sont des données qui peuvent compliquer les interactions, et appellent des stratégies de communication et d'intercompréhension, adaptables à chaque personne. Enfin, les conditions particulières de fin de prise en charge, circonscrites à une procédure et non à l'aboutissement positif d'un projet d'insertion, vient questionner certains principes pourtant centraux dans le travail social, telles que la notion même de projet, ou celle d'intégration. De même, l'autonomisation, pourtant chère aux travailleurs sociaux et posée comme une priorité dans la loi 2002-2, est un processus

difficile à mettre en place dans ces conditions d'accompagnement. Ces professionnels doivent alors redéfinir ces notions, déjà largement soumises à interprétation, afin d'y apposer du sens et de tenter néanmoins de remplir ces objectifs. L'hospitalité offerte aux demandeurs d'asile dépend donc de ces facteurs, ainsi que d'une forme de temporalité limitée, qui pourtant se prolonge parfois inlassablement. Cette hospitalité, publique, institutionnelle, et non régie par des règles d'ordre privé, implique d'emblée une asymétrie dans la relation entre celui qui reçoit et celui qui est accueilli. Elle instaure des formes de dépendance et un contrôle social sur les demandeurs d'asile. Dans cette situation, le don offert ne peut être rendu par une contrepartie équivalente. Cependant, les travailleurs sociaux, souvent conscients de l'hégémonie qu'ils exercent sur les personnes accompagnées, mettent en place des pratiques et des stratégies pour l'amoindrir.

Dans un premier chapitre, j'évoquerai les spécificités du public des demandeurs d'asile, et ce que cela implique sur l'accompagnement et ses formes définitionnelles. Puis dans un second chapitre, je questionnerai la notion d'hospitalité et ses impacts sur la relation entre travailleurs sociaux et demandeurs d'asile.

Chapitre 3 :
Un public particulier de l'action sociale.
Temporalités, interculturalité, interactions

Comme l'expliquent Gilles Frigoli et Jessica Jannot (2004), les demandeurs d'asile représentent un public particulier de l'action sociale, et ce à plus d'un titre : accompagner des demandeurs d'asile implique de gérer des difficultés de communication. Pour cela, les travailleurs sociaux mettent en place un certain nombre de stratégies et utilisent des outils leur permettant d'entrer en interaction le plus efficacement possible avec les personnes accompagnées. Mais ces professionnels doivent aussi travailler en prenant en compte les différences « culturelles » et leurs implications sur l'intercompréhension des situations. Ils tendent ainsi à produire des catégorisations spontanées, s'instituant à travers leurs expériences et leurs perceptions des différences. Ces catégorisations cloisonnent leur environnement professionnel avec pour conséquence de masquer un certain nombre de critères explicatifs des divers comportements, mais elles sont également des ressources pour se saisir de la complexité du travail et lui donner un sens. Ces travailleurs sociaux accompagnent également des personnes issues d'un milieu social supérieur à celles traditionnellement rencontrées dans l'action sociale. Dès lors, cette spécificité vient questionner la place et les rôles des acteurs entrant en interaction. Enfin, la dernière particularité du public des demandeurs d'asile, et non des moindres, réside dans le fait que la fin de leur accompagnement ne se détermine pas par l'aboutissement positif d'un projet, mais par la finalité d'une procédure. Cette condition amène à s'interroger sur les objectifs mêmes du travail social, et la manière dont les travailleurs sociaux vont s'approprier cette réalité inhabituelle pour y apposer malgré tout du sens.

J'évoquerai donc dans un premier temps les outils de communications dont se servent les travailleurs sociaux, les biais que cela induit et la manière dont ils mettent en place des stratégies pour en atténuer les effets. Dans un second temps, je questionnerai la notion d'interculturalité, et montrerai en quoi cela amène parfois les travailleurs sociaux à créer spontanément des catégorisations. Dans un troisième temps, je parlerai des spécificités de l'accompagnement social de personnes issues de milieux sociaux favorisés. Pour finir, je monterai en quoi la fin de l'accompagnement dans la demande d'asile est toute spécifique, et appelle une redéfinition de principes centraux dans le travail social.

1) Des outils de communication ambivalents

S'il est une spécificité qui a trait à l'accompagnement des demandeurs d'asile, c'est bien la barrière de la langue. Ceci est particulièrement visible au sein du CADA et du CAO (les personnes de l'HUDA étant souvent présentes depuis plusieurs années, elles sont nombreuses à avoir eu le temps d'apprendre le français). Les travailleurs sociaux disposent d'outils pour pallier cette difficulté : ils ont notamment recours à de l'interprétariat professionnel, physique ou par téléphone, mobilisent parfois des personnes faisant partie de l'entourage du demandeur d'asile et maîtrisant le français, passent par d'autres langues (comme l'anglais), ou encore ont appris à s'approprier une gestuelle destinée à faire passer l'information. Ils mobilisent donc quotidiennement des stratégies de communication, verbales et corporelles, pour simplifier les interactions avec les demandeurs d'asile et faciliter l'accompagnement. Mais ces outils, s'ils sont indispensables dans la réalisation des missions, présentent néanmoins un certain nombre de limites.

1.1) Les interprètes : des intermédiaires qui instaurent à la fois proximité et distance

Les centres disposent d'un budget alloué à la traduction (pour les récits de vie, à destination de l'OFPRA) et à l'interprétariat. Le recours aux interprètes se fait le plus souvent par téléphone, via Inter-Service Migrants (ISM)[68]. En ce cas, les travailleurs sociaux appellent la plateforme téléphonique d'ISM, qui les transfère vers un interprète de la langue demandée. Depuis octobre 1989, ISM a en effet mis en place un service d'interprétariat par téléphone, destiné aux situations urgentes, et aucunement à remplacer l'interprétariat physique (Sachet, 1990). Cependant, sur mon terrain, l'interprétariat se fait essentiellement à distance, bien qu'il arrive, plus rarement, qu'un interprète habitant dans la région se déplace en personne. Tout au long de mes observations, je n'ai rencontré que deux femmes interprètes, l'une en albanais, l'autre en russe. Le budget interprétariat est initialement destiné à aider dans la préparation aux entretiens à l'OFPRA et aux audiences à la CNDA, ainsi qu'aux autres démarches en lien avec la demande d'asile des personnes. Mais dans le cadre de l'accompagnement global et sur tous les aspects de la vie quotidienne, le besoin d'interprètes se fait sentir dans un grand nombre de situations. Daniel, le Directeur d'hébergement, a alors permis aux travailleurs sociaux d'appeler ISM pour

[68] Cette association, créée en 1970, embauche environ 1 000 interprètes et traducteurs, parlant 185 langues et dialectes différents. Ces interprètes sont professionnels, et soumis à la Charte qualité d'ISM. Pour plus d'informations sur cette association, consulter le site internet : https://ism-interpretariat.fr.

d'autres raisons que celles liées à la procédure, bien que ces derniers tentent néanmoins de l'utiliser avec parcimonie.

Les interprètes sont donc essentiels à la communication avec les personnes accompagnées, et il est attendu d'eux de faire preuve de certaines compétences. La professionnalisation de cette activité a amené « *une définition normative et pratique des frontières du métier. Cette dynamique a impulsé à différents niveaux, un travail de codification de ce que doit être le métier d'interprète et comment il doit être exercé* » (Pian, Hoyez, Tersigni, 2018, p.61). Les travailleurs sociaux ont d'ailleurs une appréciation partagée des éléments permettant de qualifier un interprète de compétent : ils attendent de lui qu'il ne réponde pas à la place des personnes ; qu'il traduise le contenu intégral ; qu'il n'entre pas dans un long dialogue avec la personne, sans quoi le travailleur social peut interpréter cela comme une difficulté de compréhension, qui indiquerait un manque de compétence de la part de l'interprète ; et qu'il parvienne à retenir tous les éléments à traduire, sans demander à l'un ou l'autre de se répéter sans cesse. Dans le cas contraire, le rythme de la conversation s'en verrait coupé inlassablement, et n'acquerrait pas la fluidité souhaitée. En outre, il ne doit pas juger la personne, ni lui donner de conseil. Dans la relation tripartite qui s'instaure entre le travailleur social et le demandeur d'asile via l'interprète, ce dernier doit donc être invisible dans sa traduction, ne pas transcrire son avis ou sa personnalité, ne pas improviser ou prendre d'initiative, traduire sans prendre véritablement part au contenu de la traduction. Il est attendu de lui qu'il endosse une posture neutre, qu'il devienne en quelques sortes un instrument « déshumanisé ». Ses compétences sont envisagées comme un outil usuel permettant de faire passer des informations et du contenu didactique, mais aucunement d'apporter de nouvelles données qui pourraient venir compléter l'échange entre le travailleur social et le demandeur d'asile. Les travailleurs sociaux peuvent, par moment, refuser de travailler avec certains d'entre eux, si ceux-ci ne souscrivent pas aux critères recherchés, selon eux, pour prétendre au statut de « professionnel » :

> Dans la journée, Raphaël m'explique s'être plaint à ISM, parce qu'un interprète a raconté n'importe quoi à l'un de ses demandeurs d'asile, il lui a dit qu'il mentait, qu'il n'avait jamais fait de politique dans son pays… Raphaël s'est énervé, et a envoyé un mail disant que ce n'était pas professionnel et qu'il ne fallait plus travailler avec cet interprète. Mais ISM ne lui a pas encore répondu.
> (Extrait du journal de terrain du 16/02/2018)

Les travailleurs sociaux ne comprennent pas le contenu de la traduction qui est faite. Cependant, certains indices peuvent les amener à exprimer des doutes quant à la fiabilité de certains

interprètes : si ces derniers se lancent dans un jeu de questions-réponses avec le demandeur d'asile, sans traduire le contenu de cette conversation au travailleur social ; s'ils traduisent en quelques mots seulement ce que l'un des protagonistes a mis plusieurs minutes à expliquer ; s'ils répondent à une question du travailleur social en présupposant la réponse du demandeur d'asile et sans le lui avoir préalablement traduit, les travailleurs sociaux auront tendance à mettre en doute leur professionnalisme :

> J'assiste à un rendez-vous entre Raphaël et un couple qu'il accompagne, pour la lecture de leur rejet OFPRA. Raphaël appelle un interprète par la plateforme d'ISM. Il salue l'interprète, se présente, et me demande d'en faire de même. Puis avant de rentrer dans le vif du sujet, il évoque le passage d'un artisan à l'appartement :
> « - Raphaël : le technicien vient le premier mars. Il faut lui ouvrir ».
> L'interprète traduit, mais ça a l'air un peu fastidieux. En aparté, Raphaël me dit : « je l'aime pas l'interprète, il comprend rien ! ».
> À un moment, durant l'entretien, et après qu'il a donné à l'interprète une phrase à traduire, Raphaël tend le portable à la dame pour qu'elle puisse entendre la traduction. Il lui demande alors, avec des signes, si elle souhaite changer d'interprète. Celui-ci a en effet visiblement du mal à communiquer avec le couple, et Raphaël semble douter de ses compétences.
> (Extrait du journal de terrain du 24/01/2018)

Ces attendus ne sont pas propres aux travailleurs sociaux, et se constatent également dans les consultations médicales : « *Si, dans les discours des professionnels de santé mentale rencontrés, les exigences à l'égard des interprètes apparaissent donc modulables, certaines pratiques ne sont pas tolérées. C'est le cas lorsque les interprètes posent directement des questions au patient pour lui demander des précisions ou explications, sans passer par le thérapeute. Ces pratiques font l'objet d'un rappel à l'ordre de la division du travail impliquant des rapports hiérarchiques et de pouvoir (Leanza et al., 2010) dans l'espace de la consultation.* » (Pian, Hoyez, Tersigni, 2018, p.71). Il arrive que les travailleurs sociaux rappellent ainsi subtilement à l'interprète son rôle et ses tâches :

> Raphaël et moi nous rendons chez un couple, dont la femme vient de faire une fausse couche. Il veut s'assurer qu'ils vont bien, malgré cet événement difficile. Il appelle ISM, pour pouvoir converser à l'aide d'un interprète :
> « […] Raphaël : ils ressentent quoi par rapport à cette grossesse ?
> L'homme, via interprète : nous voulions un deuxième enfant mais pas aussi rapidement. Donc y a des sentiments mélangés, entre surprise et envie. Surprise par rapport à la situation dans laquelle on est.
> Raphaël : c'est le ressenti de monsieur ou des deux ?
> Interprète (sans traduire la question de Raphaël, il répond de lui-même) : il parle à la première personne.
> Raphaël : mais je voudrais une confirmation.

L'homme, via interprète : c'était mon avis mais je pense que madame a dû avoir ce sentiment, mais elle le dira elle-même. »
(Extrait du journal de terrain du 28/02/2018)

On constate dans cet exemple que Raphaël demande indirectement à l'interprète d'assumer son rôle et de traduire la question, et non de l'« interpréter », et donc de ne pas donner son avis personnel. Il n'existe pas véritablement de hiérarchie définie entre l'interprète et le travailleur social. En revanche, s'installe une sorte de « division des tâches », que Raphaël rappelle implicitement ici : le travailleur social oriente la conversation, il incite la parole du demandeur d'asile, il est un créateur et un fournisseur d'informations, quand l'interprète doit se contenter de transmettre le discours produit par les deux protagonistes dont il traduit les propos.

Il arrive aussi, plus rarement, que les interprètes déforment considérablement les propos des professionnels, ce qui vient desservir la relation avec la personne accompagnée :

« Entre deux infos col.[69], Mustafa qui va s'énerver parce que la traductrice, alors ça c'est le problème avec le traducteur, on bosse avec des traducteurs qui sont parfois très bien, mais comme dans tous les métiers, t'as des gens qui sont moins professionnels et qui vont se permettre de, en plus de traduire ce que tu leur demandes, d'amener leur opinion. Et ça, dans une traduction, ça peut poser problème parce qu'après la personne elle croit que c'est toi qui as dit ça. Et hier c'est arrivé. Première info col., y a un moment où la traductrice[70] regarde le jeune et lui dit : "écoutes, si t'es pas content, tu peux retourner au Soudan ! Le Soudan est un pays riche, tu n'avais qu'à pas venir en France ! Il est encore temps que tu y retournes !". Là elle me regarde, elle me le dit, elle me dit : "je viens de lui dire ça", donc "oui, Fariha, ok, c'est votre opinion, mais moi c'est pas ce que je suis en train de lui dire, je suis en train de lui expliquer qu'il faut qu'il soit patient, qu'il faut que…". Voilà, elle lui sort ça comme ça, de but en blanc ! Alors que moi j'étais en train de dire au mec "écoutes oui, tu n'as toujours pas ta réponse OFPRA, il faut que tu sois patient, ça prend du temps". Et elle, elle te traduit ça en "écoutes si t'es pas content et si t'as pas envie d'attendre, retourne au Soudan ! Le Soudan et un pays riche quoi !". Je peux te dire qu'entre les deux infos col., le Mustafa m'est tombé dessus : "oui, pourquoi tu m'as dit ça ! Le Soudan est un pays riche !", j'avais l'autre groupe qui m'attendait, "non Mustafa, écoutes, je suis désolée mais non je n'ai jamais dit ça, la traductrice t'a donné son opinion, ça arrive parfois", "oui mais la traductrice elle traduit ce que tu dis", "oui mais ça n'empêche pas, au-delà de ça, de te dire ce qu'elle a envie de te dire. Donc là ça a été le cas". Donc le jeune a fini par me dire "oui ben écoutes, quand on parle tous les deux, y a jamais de souci, il suffit d'une fois, elle elle vient, et ça a été des problèmes. Donc je veux plus la voir, je veux plus qu'elle vienne", ok. »
(Extrait d'entretien, Anne, travailleuse sociale en CAO, Spinelle)

[69] Les informations collectives sont des réunions pratiquées de temps en temps par les travailleuses sociales du CAO, et destinées à informer collectivement les hommes accompagnés par ce centre sur des éléments tels que les démarches OFPRA, les audiences à la CNDA, etc.
[70] En l'occurrence, c'était ici un interprétariat physique, non par téléphone. Il s'agit d'une professionnelle que je n'ai jamais rencontrée.

D'après Anne, l'interprète aurait ici considérablement modifié ses propos pour y introduire un avis personnel, qui plus est moralisateur et vécu très injustement par le jeune homme. L'intervention de cette interprète aurait pu mettre à mal la relation d'accompagnement entre Mustapha et Anne. Il s'agit là d'un cas tout à fait particulier, et les choses en arrivent très rarement à ces extrémités. Toutefois, et de manière générale, la traduction orale ne peut pas être parfaitement lisse. Même s'ils semblent tenter le plus souvent de neutraliser leurs propos, les interprètes ne sont pas des robots (Pian, Hoyez, Tersigni, 2018), ils ne peuvent se contenter de traduire mot à mot ce qui leur est dit. « Traduire c'est trahir » selon Sabrina Mehnert (2015). Parce que la traduction en elle-même impose des négociations, des approximations, des interprétations, l'interprète participe en fait à coconstruire les propos du demandeur d'asile (Niemants, Baraldi, Gavioli, 2015). En outre, le langage modèle la formation de la pensée, puisque la perception que l'Homme a de son environnement est programmée par sa langue maternelle. Ainsi, les individus, parce qu'ils parlent des langues différentes, « *habitent des mondes sensoriels différents* » (Hall, 1971, p.14). Aussi, les relations interculturelles sont-elles compliquées par les différences de perception du monde inscrites dans les langues. C'est d'ailleurs ce que Christian Leclerc explique, lorsqu'il cite Pierre Bourdieu : « *Ce qu'ajoute Pierre Bourdieu à son apport concernant la bonne marche, pourrait-on dire, de l'économie des biens symboliques est essentiel : "Pour qu'un échange symbolique fonctionne, il faut que les deux parties aient des catégories de perception et d'appréciation identiques"* » (Leclerc, 2012, p. 185), sans quoi, il peut se créer un « *déséquilibre dans l'appréciation d'un même fait* » (*ibid.*, p.73).

Abdel-kerim Abdoulaye, interprète à la CNDA, expliquait lors d'une journée d'étude organisée à Strasbourg[71] comment les interprètes participent à la construction du récit d'un requérant. En effet, le rôle d'interprète consiste non pas seulement à traduire en direct ce que dit le requérant, mais aussi à comprendre les non-dits, les pleurs, tout ce qui est implicite, à les *interpréter* et à les transcrire oralement. De même, l'interprète expliquait qu'il lui fallait comprendre les différences culturelles et s'y adapter. Abdel-kerim Abdoulaye précisait par exemple que dans certains pays, il n'est pas autorisé de dire le prénom de ses beaux-parents, ou encore que, pour certains, il est mal vu de demander le nombre d'enfants, une croyance religieuse impliquant la peur que Dieu vienne prendre les enfants si l'on parle d'eux. Ces personnes répondent donc à la question en désignant les enfants par une terminologie ne les représentant pas, comme par

[71] Journée d'étude de sociologie organisée à l'université de Strasbourg le 14/11/2018 et intitulée « Entre Accueil, hospitalité et confinement : Accompagner, juger, interpréter l'asile, en France et en Europe ».

exemple « j'ai trois bouts de bois ». Dans ce cas, l'interprète doit alors comprendre et traduire avec des mots intelligibles et entendables par les juges. Aussi, doit-il adapter le discours de la personne en souscrivant aux normes institutionnelles, à ce qui est demandé et attendu par les juges. Parce qu'il « filtre » ce qui est dit de part et d'autre, qu'il opère des bricolages sémantiques, l'interprète amenuise la violence symbolique qui réside dans la différence culturelle et dans son éventuelle négation. Ainsi, l'interprète « *ne transpose pas seulement les mots d'une langue dans une autre* », il est « *un intermédiaire traduisant les messages dans un langage compréhensible par l'autre* » (Verbunt, 2011, p.120). Plus que des mots, l'interprète fait passer des significations. Son rôle est donc de transmettre un contenu discursif, sans le dénaturer, mais en le rendant adéquat au monde sensoriel de l'interlocuteur. Il traduit les mots, le sens, mais aussi les différences culturelles, tout en tentant de respecter la neutralité attendue.

L'interprétariat par téléphone permet d'autant plus de répondre à cet impératif de rendre la traduction impersonnelle, impartiale et neutre. Puisqu'il est une modalité particulière de communication, qui filtre l'image pour ne laisser que le son, le téléphone oblige l'interprète à « remodel[er] [s]es ressources conversationnelles » (Licoppe, Verdier, 2015, p.110), et est, de fait, limité dans le transfert empathique et sentimental. L'interprétariat par téléphone, s'il peut donner lieu à des incompréhensions parce qu'il coupe d'un support visuel, facilite néanmoins le rapport de distanciation émotionnel que l'interprète est censé introduire dans l'interaction (Pian, Hoyez, Tersigni, 2018). L'éloignement qu'instaure le téléphone amène une dépersonnalisation dans la communication, dématérialise le contact, invisibilise la présence de l'interprète, qui est pourtant au cœur de l'interaction tripartite (voire quadripartite, dans le cas d'une conversation avec un avocat de la CNDA pour préparer le requérant à l'audience), puisqu'il en est le relai, la rend possible et intelligible.

Par conséquent, l'interprète a une fonction ambivalente : il instaure une proximité entre le travailleur social et le demandeur d'asile, puisqu'il leur permet de communiquer, et il limite l'impact de sa présence grâce au téléphone. Il est distant à la fois physiquement et subjectivement de la conversation. Mais parce qu'il est un intermédiaire, son intervention provoque également une distance entre le travailleur social et la personne accompagnée. En effet, faire intervenir un tiers en tant qu'interprète a des conséquences sur « *le plan de l'organisation de l'interaction ainsi que des dynamiques interpersonnelles* » (Piccoli, 2019, p.175). L'interprète est un médiateur de la conversation, ce qui provoque inévitablement un éloignement affectif. La distance induite par la traduction est à la fois : 1/ Physique, puisque la transmission des émotions et des formes de communication non-verbales se fait en décalage,

d'autant plus que la traduction n'est pas simultanée mais consécutive (Licoppe, Verdier, 2015) ; 2/ Discursive et langagière : quand les travailleurs sociaux s'adressent à la personne accompagnée en interaction directe, il leur arrive en revanche de beaucoup utiliser la troisième personne lorsque la communication se fait via interprète. Le « il/elle » ou « ils/elles » a tendance à remplacer le « tu/vous ». En réalité, le travailleur social adresse à l'interprète une question destinée au demandeur d'asile. La distance langagière se retrouve également dans la manière de formuler les phrases. En effet, lorsqu'il y a un interprète, l'échange est plus formel et soutenu que durant une conversation bipartite :

> Lors d'un entretien de préparation OFRPA avec un jeune homme qui dit être persécuté à cause de son homosexualité, Lia explique : « Parce que oui la demande d'asile peut se faire dans ce cadre-là, après oui en France les homosexuels sont mieux considérés qu'en Albanie, mais il y a encore des homophobes en France, il y a des cons partout ! Et son récit écrit est important, mais l'entretien est plus important encore, parce qu'y a des personnes qui se sont inventé une homosexualité, donc à l'OFPRA, l'officier de protection va essayer de vérifier la véracité de ses propos, il va vraiment falloir qu'il le prouve et qu'il en atteste », puis Lia s'adresse à moi en aparté « comme je parle bien des fois ! »
> (Extrait du journal de terrain du 11/12/2018)

L'effort de langage est plus important lorsque les travailleurs sociaux font appel à un interprète, ce dernier rendant l'échange non seulement plus distant, mais aussi plus formel.

Dans le cas d'un refus de la demande d'asile en première instance, l'OFPRA envoie un document explicitant les raisons de ce rejet. Il est alors le plus souvent nécessaire de faire appel à un interprète pour que le requérant ait connaissance de ce qui est inscrit dans ce document, fondamental pour la suite de la procédure, et notamment pour formuler un recours.

> Raphaël a donné rendez-vous à un couple qu'il accompagne, et qui a reçu une réponse négative de l'OFPRA. Il veut lire avec eux les raisons de ce rejet, indiquées dans le courrier, afin de pouvoir préparer ensuite les arguments en vue d'un recours à la CNDA. La conversation se déroule via un interprète par téléphone (ISM) :
> « Raphaël : Alors je commence par monsieur. La première page reprend votre récit, donc s'ils sont d'accord je vais pas le relire parce qu'ils savent ce qu'il y a dedans. La page 2 contient les déclarations de monsieur sur son parti politique, ses déclarations sur les principaux responsables de ce parti, les déclarations de monsieur sur les objectifs portés par ce parti et la façon dont ce parti est différent des autres partis turcs [*OFPRA cite l'exemple d'autres partis turcs].* »
> Puis Raphaël lit mot à mot les arguments du refus, et ne reformule pas, ni ne simplifie les propos de l'OFPRA :
> « […] Raphaël : "ces éléments sont apparus peu renseignés" / Le rejet OFPRA est écrit de manière très littéraire, donc si vous avez des questions, que vous ne comprenez pas, on reformule.
> L'homme via interprète : Ok.

Raphaël : "Monsieur s'est contenté de propos convenus et peu détaillés pour décrire les activités auxquelles il a pris part, qui ont été évoquées par monsieur en des termes peu personnalisés" / "Si monsieur affirme qu'un militant du parti lui aurait donné des tracts à distribuer avant une manifestation, monsieur est resté peu précis sur l'identité de cette personne, son rôle au parti, les circonstances de cette transaction et le contenu des tracts".
Interprète : il comprend pas le mot "transaction".
Raphaël : ils disent qu'un militant lui a demandé de distribuer des tracts. / […] "L'instruction", donc le rendez-vous à OFPRA, "n'a pas permis de révéler les connexions politiques de monsieur ni son engagement politique". / "Par rapport aux persécutions, les propos de monsieur sur l'arrestation d'un militant paraissent peu crédibles", parce qu'il a donné plusieurs dates en fait. / "Les déclarations de monsieur sur les violences contre son épouse en 2016 sont apparues peu détaillées" / […] "Monsieur a évoqué ceci de manière évasive et peu circonstanciée". »
[…]
Raphaël passe ensuite à la lecture du rejet de madame :
« Raphaël : Donc la page 1, comme pour monsieur, c'est votre récit. La page 2 : "madame a tenu des propos évasifs et peu étayés sur le parti politique et sur les activités qu'elle a menées dans le parti". / "Madame évoque dans des termes généraux et peu personnalisés des événements auxquels elle a participé. Par exemple, la manifestation de 2000, dont elle n'a pas su présenter les revendications, celle de 2013 qu'elle n'a évoquée que brièvement, celle de 2016 où elle a évoqué des propos confus du point de vue chronologique".
La dame, via interprète : Pourquoi confus ?
Raphaël : Moi je comprends qu'elle a mélangé certains éléments, mais honnêtement je ne comprends pas ce que l'OFPRA veut dire, et je ne comprends pas la phrase d'après non plus ! / Il faudrait que je lise le compte-rendu de l'OFPRA. Et là je vais lire la phrase sans la comprendre : à propos de la chronologie, "madame a modifié ses déclarations suite aux questions posées sur la commémoration du massacre" »
L'interprète se lance dans une conversation avec Madame.
« Interprète : Cette phrase-là est pas claire. Je lui ai dit que je ne comprenais pas ce qu'elle disait, je lui ai demandé si c'était en mémoire du massacre et en quelle année mais elle n'a pas su répondre.
Raphaël : Moi je demande pas à madame de se justifier sur les dates. La phrase de l'OFPRA veut dire que madame a changé ses déclarations au fur et à mesure. / On travaillera là-dessus, mais aujourd'hui on va juste traduire le rejet, ce sera déjà pas mal. / "Madame est restée peu précise sur la nature des brochures qui lui ont été livrées en 2017, et sur la façon dont s'est passée cette livraison, sur le camarade du parti chargé de cette livraison, sur les circonstances de l'arrestation de ce camarade en 2017". / "Pour ces raisons, l'engagement politique de Madame ne peut pas être établi" […]. »
(Extrait du journal de terrain du 24/01/2018)

J'ai fait le choix ici de ne pas évoquer l'ensemble de la lecture des deux rejets. Mais les extraits retenus montrent plusieurs choses : le premier élément est que Raphaël ne dénature nullement le contenu de ces lettres, il ne reformule qu'à un unique moment, lorsque l'interprète lui demande des précisions sur un mot que l'homme n'a pas l'air de saisir. Il ne se donne donc pas le droit d'« interpréter » ces écrits, et les transcrit fidèlement. De même, il avoue lui-même ne pas comprendre le sens de certaines phrases, n'ayant pas encore connaissance de la manière

dont s'est précisément déroulé l'entretien, mais il les restitue néanmoins telles qu'elles. Il tente cependant d'y trouver une explication par la suite, lorsque la dame semble ne pas comprendre de quoi il retourne. Le registre langagier de l'OFPRA est plutôt soutenu, et utilise des termes peu employés dans la vie courante. Le rôle du travailleur social est de donner l'information, telle qu'elle, et de transmettre le discours institutionnel, celui de l'OFPRA, dans toute sa complexité et sa formalité. Parallèlement, le rôle de l'interprète est de faire passer l'information mais en des propos intelligibles. On peut supposer qu'il utilisera ainsi des termes compréhensibles par les personnes accompagnées, qu'il procédera en quelques sortes à une double traduction, la langue administrative nécessitant elle aussi une interprétation. Mais quoi qu'il en soit, l'insertion d'un discours institutionnel (ponctué de terminologies particulièrement difficiles par moment), quoique probablement pondéré par la traduction, dans une relation sociale d'accompagnement, crée un moment particulier, peut-être même marginal dans la relation d'aide, un moment différent de ceux qui sont partagés habituellement, et peut introduire une distance, parce que le travailleur social devient le médiateur de l'OFPRA, l'espace d'un instant.

Malgré la distance instaurée par l'intermédiaire de l'interprétariat, les travailleurs sociaux, qui restent physiquement proches des personnes accompagnées, disposent néanmoins de moyens pour contourner l'aspect formel de la conversation, et recréer une relation interpersonnelle bilatérale :

> À la fin de la lecture du rejet de monsieur, Raphaël prend son bras en signe de soutien, avant de passer au rejet de madame.
> (Extrait du journal de terrain du 24/01/2018)

> Lors d'un entretien de préparation à l'audience CNDA avec une dame qu'elle accompagne et un interprète par téléphone, Anne-Cécile ne parvient pas à obtenir les informations nécessaires à cet entraînement :
> « Madame, via interprète : Mais s'il vous plait, essayons de passer brièvement sur certaines choses. […] Je suis chargée émotionnellement, je peux en parler mais brièvement, pas comme à l'OFPRA. / La première fois que j'ai fait mon récit ça a duré 3h30, et je ne veux pas repasser par là.
> Anne-Cécile : Aujourd'hui on n'a pas la nécessité d'y passer 3 heures, je peux accéder à la requête de madame. / […] On n'a pas de délai, pas d'urgence, donc aujourd'hui je prends les éléments qu'elle veut me donner, on va y aller doucement, il n'est absolument pas nécessaire que j'insiste et que j'exerce une pression sur madame, je ne suis absolument pas là pour ça.
> Madame, via interprète : Ok.
> Anne-Cécile : Ça va aller ? », elle prononce cette dernière phrase directement en direction de la dame, sans passer par l'interprète, et avec un air de compassion.
> (Extrait du journal de terrain du 21/11/2018)

Les travailleurs sociaux ont parfois des gestes, des regards, un contact physique ou quelques mots de réconfort, permettant de renouer un lien avec la personne, malgré l'éloignement qu'impose la présence, même médiatisée, de l'interprète. Ils peuvent par exemple s'adresser directement à la personne, avec des mots simples qu'elle comprendra : « ça va ? », « on stoppe ? », lancer un regard qui se veut bienveillant, toucher l'avant-bras de la personne, en adoptant une gestuelle de compassion, et recréer ainsi un contact physique humanisant. Par ces petits gestes, souvent destinés à rassurer ou à consoler les personnes pour qui la lecture d'un rejet OFPRA ou la préparation d'une audience CNDA peut être une épreuve, les travailleurs sociaux amenuisent la distanciation provoquée par l'aspect formel de la discussion via interprète. Ils contournent quelque peu cette difficulté, et réinstaurent un lien intersubjectif, par le biais d'un échange communicationnel direct, notamment non verbal, et la reconnaissance de l'autre en tant que sujet (Akoun, Ansart, 1999, p.292).

L'interprétariat est chose courante dans les pratiques quotidiennes de ces travailleurs sociaux. Néanmoins, ils n'y ont pas toujours recours, et doivent parfois travailler avec des intermédiaires non professionnels.

1.2) Les enfants et la communauté : des intermédiaires non professionnels

Les travailleurs sociaux ne peuvent ou ne veulent pas avoir recours à des interprètes dans toutes les interactions qu'ils entretiennent avec les personnes accompagnées. Plusieurs raisons en sont la cause : 1/ Le recours à des interprètes professionnels est tarifé, et le budget de leur structure ne permet pas d'en disposer continuellement. Il est d'ailleurs admis par l'ensemble des travailleurs sociaux que la mobilisation de l'interprétariat professionnel se doive d'être principalement circonscrite aux démarches en lien avec la demande d'asile. Certes, il arrive que les travailleurs sociaux fassent appel à ISM pour des demandes ou des situations en lien avec la vie quotidienne, la scolarité des enfants, les problématiques médicales, etc., mais ils tentent d'en limiter l'utilisation pour ces circonstances ; 2/ Parvenir à avoir un interprète par téléphone peut s'avérer compliqué : il est souvent nécessaire d'appeler plusieurs fois avant d'avoir un interlocuteur, et parfois d'attendre plusieurs dizaines de minutes pour parvenir à joindre un interprète, d'autant plus dans certaines langues plus rarement parlées ; 3/ Ne pas recourir à de l'interprétariat peut aussi s'avérer être une pratique à visée éducative :

> Élodie me dit : « je fais pas de la méritocratie. Je traite tout le monde pareil ». Puis elle me dit que pour une personne qui va aux cours de français mais a du mal à parler, elle appellera un interprète. Mais elle ne le fera pas pour une personne qui n'y va pas. Je lui demande alors :

> « donc tu fais de la méritocratie… ». Élodie : « non… Enfin si en fait… J'sais pas comment dire ça… Un accompagnement vers l'autonomie… »
> (Extrait du journal de terrain du 19/06/2018)

Les travailleurs sociaux développent donc des stratégies pour contourner les difficultés budgétaires ou temporelles, mais aussi pour tenter d'inciter les personnes accompagnées à pratiquer et apprendre le français. Pour toutes ces raisons, les travailleurs sociaux sont régulièrement dans l'obligation de recourir à d'autres outils, pour faciliter la communication. Entre autres choses, la présence d'un intermédiaire non professionnel, qu'il s'agisse d'un enfant de la famille ou d'un membre de sa communauté, est un procédé relativement courant, mais pas toujours désiré par le travailleur social.

Les enfants, dont la socialisation aux normes et à la langue française est souvent bien plus rapide que pour leurs parents (Barou, 2004), cristallisent bien souvent tous les efforts d'intégration de la famille. Ils sont scolarisés, fréquentent la société française quotidiennement, et en comprennent donc plus vite les codes que leurs parents, soumis quant à eux à une inactivité forcée, les enfermant dans un quotidien souvent éloigné des natifs. Aussi les enfants sont-ils, peut-être plus encore que le travailleur social, un réceptacle entre les parents et la société française. Ils ont un rôle de transmission des règles françaises, notamment en ce qui concerne la propreté :

> Anne-Cécile me parle des enfants, et je comprends qu'ils peuvent représenter une certaine utilité : « pour mimer comment on se lave, parce que les parents ne savaient pas faire. Je pouvais pas prendre monsieur pour faire ça ! Donc j'ai pris le petit et j'ai fait ça sous forme de jeu ».
> Elle me parle d'une autre famille : « les parents s'en foutaient des cafards mais leur ado (une jeune fille) comprenait et s'en préoccupait, donc c'est à elle que je donnais les consignes ».
> (Extrait du journal de terrain du 19/11/2018)

Anne-Cécile a ici mis en place une stratégie permettant de faire passer une norme éducative, de propreté, socialement et culturellement connotée, par le biais de l'enfant. Mais plus encore, les enfants servent aussi régulièrement d'interprètes pour leurs parents, et représentent donc un outil facilitateur des relations et des interactions avec les travailleurs sociaux. Cependant, le recours presque systématique de certains parents à leurs enfants dans la traduction, peut aussi être interprété par les travailleurs sociaux comme un manque d'investissement dans leur intégration :

> « Alors, faut être très méfiant avec ces questions-là, cette notion-là, c'est effectivement, ça facilite l'intégration des parents, après il faut aussi se poser la question de la volonté d'intégration des parents. Parce que, il faut pas oublier que des fois dans la construction psychique du gamin, l'équilibre il est pas respecté quoi. Si… Y a des fois les enfants, vu qu'ils

> ont la maîtrise du français, ben y a la facilité pour les parents de dire "tu vas venir avec moi à la mairie parce que j'ai pas compris tel papier", et du coup de se décharger sur un enfant qui n'est pas censé faire l'interprétariat ! Je vois même dans le milieu scolaire, pour parler aux parents c'est l'enfant qui est concerné par la situation qui traduit à ses parents ! Enfin du coup y a un certain décalage qui peut être… Si les parents sont dans la dynamique de vouloir s'intégrer, ouais, mais si c'est le gamin qui est instrumentalisé, enfin voilà, il faut vraiment être très précautionneux avec ces questions-là, de passer par l'enfant. De regarder son enfant s'intégrer peut aider l'adulte à se dire "je vais m'intégrer pour mon enfant", mais de se servir de… De se servir de l'enfant pour faciliter l'intégration… »
> (Extrait d'entretien, Mélanie, travailleuse sociale en CADA)

La présence des enfants est donc parfois interprétée par les travailleurs sociaux comme un frein à leur objectif éducatif envers les parents. En outre, ces derniers sélectionnent les informations qui peuvent passer par les enfants, et celles dont ils doivent être protégés :

> Élodie me dit : « les enfants apprennent vite le français et je ne veux pas que les parents se servent de leurs enfants comme interprète ». Elle me parle d'une maman qui amenait sa fille aux rendez-vous médicaux, « et ça donne une gamine qui, à 10 ans, avait des réflexions d'ado, et j'ai dû lui rappeler sa place d'enfant : "non te mêle pas de cette conversation, va jouer avec tes copines" ».
> (Extrait du journal de terrain du 26/12/2017)

> En me parlant d'une jeune fille qui maîtrise très bien le français et dont les parents, Roms, sont accompagnés par Adoma, Samir me dit : « elle est mature pour certaines choses, elle fait l'interprète pour ses parents, mais c'est encore une enfant quoi ». Je lui demande alors : « comment tu réagis quand y a des enfants qui font traducteurs pour leurs parents ? », et il me répond : « quand c'est des petites choses banales ok. Mais sinon je refuse et j'appelle un interprète. »
> (Extrait du journal de terrain du 17/09/2018)

Pour Mélanie et Élodie, il semble y avoir un comportement déviant et pathologique lorsque les parents « se servent » et « instrumentalisent » leurs enfants. La terminologie qu'elles emploient laisse à penser qu'elles considèrent que ces parents utilisent leurs enfants comme des outils, des voies de communication, au détriment de l'impact que cela pourrait avoir sur eux. Les travailleurs sociaux tentent d'opérer un tri dans la transmission d'informations, s'assurant que les enfants puissent conserver une « innocence », socialement située par rapport à des appréciations ethnocentrées de l'enfant, et ne pas assumer un rôle associé, pour les professionnels, à l'âge adulte. Ils tentent de limiter l'entrée de l'enfant dans une intimité familiale dont il devrait, selon eux, être écarté. Mais cela se heurte parfois à la volonté des enfants d'assumer ce rôle quelle que soit la situation. La « parentification de l'un des enfants » (Jan, 2012, p.117), par lequel les rôles entre parents et enfants semblent s'inverser, du moins être redistribués, est un procédé que souhaitent éviter les travailleurs sociaux. En effet, cela ne

correspond en rien aux principes éducatifs qu'ils veulent transmettre. Pourtant, il est possible d'interpréter ce comportement comme un moyen défensif face aux difficultés rencontrées par les parents, sans pour autant que celui-ci n'amène à une confusion générationnelle ou ne redessine les rôles des uns et des autres (*ibid.*).

La « communauté », elle aussi, peut-être mobilisée dans les échanges interactionnels. Arrêtons-nous sur ce terme, qui en sociologie signifie « *l'ensemble social dont les membres partagent des valeurs et se reconnaissent des liens forts d'appartenance de chacun avec chacun et avec le tout communautaire* » (Akoun, Ansart, 1999, p.88). En l'occurrence, les travailleurs sociaux utilisent cette notion pour qualifier les migrants issus du même pays d'origine que les demandeurs d'asile concernés. Il s'agit donc de l'idée que les personnes installées en France et venant d'Albanie par exemple, pourront accueillir et aiguiller les Albanais nouvellement arrivés, dans un contexte migratoire impliquant un repère double : une « communauté » qui possèderait les mêmes références et des traits culturels similaires parce que venant du même pays, mais en même temps qui peut transmettre des normes françaises, aider à l'intégration, et être une ressource non négligeable dans la résolution des difficultés quotidiennes. Cette communauté est difficilement palpable, et semble parfois plus imagée qu'elle n'est consistante. En effet, il est possible de penser qu'un même pays de provenance ne garantisse pas nécessairement une entente cordiale entre deux personnes, puisque d'autres critères entrent en compte (le milieu social, la région de provenance, le genre, le statut familial, etc.). Néanmoins, et c'est particulièrement le cas pour les Albanais dont l'immigration dans la région où j'ai effectué mes observations semble relativement importante, la communauté, telle que définie par les travailleurs sociaux, constitue en effet un moyen de pouvoir accéder à des services non dispensés par le CADA par exemple :

> J'assiste à un rendez-vous entre Anne-Cécile et une dame (Bleona) qu'elle accompagne depuis peu, via un interprète par téléphone. Anne-Cécile lui demande si elle a des interrogations, des difficultés particulières :
> « Bleona, via interprète : Non, seulement dire que c'est difficile pour moi les bus.
> Anne-Cécile : Pour venir au CADA c'est compliqué pour madame ?
> Bleona, via interprète : C'est plutôt d'un point de vue pratique, je suis venue à pied, ça prendra plus de temps qu'à Strasbourg pour que je m'y fasse.
> Anne-Cécile : Généralement je demande aux familles d'apprendre par ce que leur disent les compatriotes, mais si j'ai compris c'est compliqué pour madame parce qu'elle ne veut pas se lier aux Albanais et aux Kosovars.
> Bleona, via interprète : Pour être honnête, depuis que je suis arrivée je n'ai pas vu d'Albanais, donc ce n'est pas une volonté de ma part. À Strasbourg des Albanais m'ont aidée.

> Anne-Cécile : D'accord. Parce que du coup pour les aspects pratiques, pour la télé, le bus, bien souvent les familles obtiennent des infos par les familles qu'elles rencontrent aux restos du cœur notamment. C'est pour ça que moi je vais pas l'aider directement, mais elle peut nouer des liens avec des Albanais aux restos du cœur.
> Bleona, via interprète : madame tient à préciser que ce n'est pas de ma volonté de ne pas avoir de contact avec les Albanais, on s'est peut-être mal compris. Il y a une famille albanaise là où je vis.
> Anne-Cécile : Oui l'autre famille c'est aussi une famille du CADA, de Raphaël, elle peut s'adresser à eux. / Oui on s'est mal compris, moi je pensais qu'elle voulait être protégée de ce réseau de compatriotes et c'est pour ça que je n'ai pas utilisé, on va dire, ce réseau.
> Bleona, via interprète : Non y a aucune raison, ce qui est privé reste privé, mais j'aimerais être en contact avec des Albanais.
> […] Anne-Cécile : Du coup ce serait intéressant qu'elle voit avec des Albanais comment faire avec la télévision et internet. […] La famille qui habite à côté d'elle a occupé ce studio avant. Donc ils savent comment faire avec la télévision. »
> (Extrait du journal de terrain du 21/11/2018)

La communauté peut donc représenter une praticité complémentaire aux prestations offertes par les travailleurs sociaux dans la relation d'accompagnement. Il n'est aucun moyen de déterminer la place, le rôle et l'importance réelle de cette communauté, qui n'est visible que par quelques interactions interindividuelles. Si elle est considérée par les travailleurs sociaux comme un outil permettant de faciliter l'intégration, de résoudre des problèmes et de prendre le relai là où leur propre statut les empêche d'intervenir (héberger les personnes déboutées par exemple), il n'en reste pas moins qu'elle peut aussi s'avérer, selon Anne-Cécile, être un formidable frein à l'accompagnement :

> Anne-Cécile me dit que, selon elle : « Les demandeurs d'asile y a un cycle : d'abord ils disent oui, et puis ils discutent avec la communauté, qui leur dit qu'ils ont droit à ça, à ça ». Elle me donne l'exemple d'une dame syrienne à qui des personnes auraient dit que la cantine pour les enfants coûtait tant, et donc quand Anne-Cécile est venue avec elle à la mairie, « la dame a fait un scandale devant la dame qui s'occupe des inscriptions à la cantine parce qu'elle ne voulait pas payer ça, parce qu'on lui a dit qu'elle pouvait payer moins ». […] « Pareil pour le bus : ils ont une école à 10 minutes à pied, mais non ! C'était le bout du monde pour eux ! La communauté, ils leur ont dit : "y a des bus, vous y avez droit". Sauf que ces bus sont pour les enfants des parents qui travaillent ! Alors ils te disent : "Mais pourquoi on nous a dit qu'on pouvait avoir le bus et vous vous nous le refusez ?", et j'leur dis : "je sais pas moi ce qu'on vous a dit, mais c'est pas vrai !". Mais ils viennent en France avec plein d'idées, qu'ils auront une protection, un logement où ils veulent, etc. Donc on leur explique qu'ils doivent faire le deuil de leurs rêves, parce qu'entre leurs rêves et la réalité, il y a des étapes : "je suis citoyen français, j'ai le droit de m'installer où je veux en France !", mais "mais je dis pas le contraire ! Mais là il faut trouver avant le 31 mars !". Du coup ils croient les conneries de la communauté, et nous ils nous croient pas, ils nous font pas confiance. »
> (Extrait du journal de terrain du 09/01/2018)

La communauté peut donc devenir un biais dans la réception d'informations, se déployant en dehors de la compétence des travailleurs sociaux. Cela peut contraindre l'accompagnement et la relation de confiance, dans la mesure où ces informations ne correspondent pas à une réalité institutionnelle avec laquelle les travailleurs sociaux doivent composer. Cette situation vient aussi questionner les rôles de chacun, et mettre à mal le statut et la légitimité des travailleurs sociaux. La communauté, lorsqu'elle devient une source annexe de renseignements, peut interroger la relation aidant/aidée et la rendre plus difficile à établir. Ceci est d'autant plus vrai lorsqu'un membre de la communauté devient l'interlocuteur privilégié d'une famille, et prend des décisions à sa place :

> Deux hommes arrivent vers 10h30. Le premier homme, Pajtim, a été accompagné par Adoma. Il sert maintenant régulièrement d'interprète à d'autres Albanais, et c'est la raison de sa présence aujourd'hui. Je comprendrai par la suite qu'ils viennent parce que l'hôtel dans lequel vit actuellement le deuxième homme, Mërgim, a reçu une visite de la préfecture pour inciter tous les résidents à partir au plus vite. Mërgim a déposé une demande de dossier médical pour sa fille et n'a rien fait pour sortir de l'hôtel selon Pajtim. Samir, travailleur social à l'HUDA, pense que ce n'est pas que ça. Il demande si le dossier pour sa fille a été accepté. Mërgim dit qu'il ne sait pas, il n'a rien reçu, il est allé à la préfecture et a eu un récépissé. […]
> « Samir : à la CAF il peut y aller, mais ils feront rien. »
> [*Pajtim et Mërgim discutent en albanais*]
> Samir : s'il veut un rendez-vous à la CAF, je lui en prends un. Il verra par lui-même ce qu'ils lui disent.
> Pajtim : je vais aller à la CAF avec lui, je vais expliquer qu'ils lui demandent de sortir de l'hôtel.
> Samir : honnêtement la CAF ne va pas s'occuper de ça.
> Pajtim : Mais on perd rien. […] On laisse le rendez-vous à la CAF. C'est mieux on essaie. Si on va dans le match, qu'on est battu, c'est pas grave. Si on gagne c'est bien.
> […]
> Samir : Ok. Mais qu'est-ce que je fais pour lui moi ?
> Pajtim : Rendez-vous CAF.
> Samir : Moi je peux, en 10 minutes t'as un rendez-vous CAF ! Mais…
> Pajtim : Ben on fait !
> Samir : Ok. Ok. Je fais. »
> Samir demande à Mërgim de sortir des papiers pour la CAF, parce que la dame de la CAF voudra lui parler. Pajtim dit qu'il parlera à la place de Mërgim.
> « Samir : c'est ses affaires ! » (En souriant).
> Samir appelle la CAF. La dame de la CAF demande à parler à Mërgim. Samir lui tend donc le téléphone, mais celui-ci ne comprend pas les questions de la dame. Pajtim prend alors le téléphone et se fait passer pour Mërgim, même si Samir lui fait « non » de la tête et avec son doigt. La dame de la CAF demande le nom, le prénom, la date de naissance, le numéro de téléphone, « c'est pour m'assurer que je parle bien à monsieur Kumbaro », dit-elle. Ce n'est pourtant pas le cas. Elle demande à reparler à Samir, et lui propose un rendez-vous pour Mërgim. (Extrait du journal de terrain du 01/08/2019)

Dans cette situation, le principe même d'autonomie des personnes et leur rôle d'acteur s'investissant dans leur projet, pourtant chers aux travailleurs sociaux dans un processus d'accompagnement, est mis à mal par le simple fait que Pajtim prend la place de Mërgim dans la conversation avec Samir, mais également dans l'interaction administrative avec l'agent de la CAF. Il prend des décisions à la place de Mërgim, et la conversation, qui tourne autour de Mërgim, n'inclut finalement pas celui-ci.

En outre, lorsqu'un membre de la communauté traduit les échanges entre le demandeur d'asile et le travailleur social, il ne peut garantir ni la précision ni l'impartialité des interprètes professionnels. Cela peut aussi contraindre la parole de la personne concernée, qui aura peut-être plus de pudeur à se livrer devant une personne qu'elle connait, ou à entrer dans les détails de sévices qu'elle a pu subir. Ils ne sont pas professionnels de l'interprétariat, et ne possèdent donc pas les connaissances quant au rôle qu'il leur faut tenir et la manière de se distancier de ce qui est dit, d'autant plus que leurs compétences langagières sont parfois limitées. De plus, il peut y avoir une implication sentimentale, affective, amicale ou amoureuse, qui empêche la neutralité que les travailleurs sociaux cherchent chez un interprète professionnel.

Ainsi, la mobilisation stratégique d'outils de communication autres que l'interprétariat professionnel peut être un moyen facilitateur de la diffusion d'informations, de normes sociales, de principes éducatifs ou encore de critères d'intégration. Mais le recours à des intermédiaires, d'autant plus lorsqu'ils ne sont pas professionnels et engagés dans une relation familiale ou affective avec le migrant, peut avoir des impacts ne facilitant pas la relation entre travailleurs sociaux et demandeurs d'asile : « *Mieux vaut être un interprète professionnel qu'un membre de la famille ou un ami. L'interprète occasionnel a l'avantage de connaître le contexte, mais son intervention peut manquer de neutralité. Cependant, dans beaucoup de cultures, le partage des problèmes personnels est beaucoup plus communautaire que chez les personnes éduquées à la française ; mais l'interprète occasionnel prend parfois trop de place et peut parler à la place des autres...* » (Verbunt, 2011, p.120). C'est sans doute l'une des raisons pour lesquelles les travailleurs sociaux tentent aussi, souvent, de rester dans une interaction interindividuelle, ne sollicitant l'aide d'aucun intermédiaire. Dans ce cas, ils doivent adopter des stratégies pour se faire comprendre de leur interlocuteur, à la fois par les gestes et par des adaptations langagières.

1.3) Les stratégies corporelles et langagières de communications interpersonnelles

J'ai évoqué le fait que les travailleurs sociaux n'ont pas toujours recours à des interprètes, parce que cette pratique, quoique facilitant considérablement l'interaction, n'est pas toujours possible à cause des contraintes budgétaires et temporelles, mais aussi parce qu'elle n'incite pas les personnes accompagnées à apprendre le français. Par conséquent, il arrive souvent aux travailleurs sociaux de se passer de toute forme d'interprétariat pour enclencher un processus éducatif passant par l'apprentissage de la langue française. Dans ce cas, il est leur est nécessaire d'adopter des stratégies visant une compréhension mutuelle dans l'interaction, d'adapter le langage. Cette dernière notion se doit d'être conceptualisée : « *le langage parlé (d'où peut dériver secondairement un réseau d'écritures ou tout un jeu de gestes, d'expressions picturales) est l'outil de communication composé d'une chaîne de sons articulés qui produit et qui communique une pensée, c'est-à-dire du sens.* » (Akoun, Ansart, 1999, p.303). Le langage permet donc de transmettre et de partager un ensemble de significations et d'entrer en interaction. Si cette définition se limite au langage parlé, il me semble fondamental de le comprendre dans un sens plus large. Le langage, qui est un processus dynamique contrairement à la langue et à sa forme stable, peut être envisagé comme un agrégat de diverses compétences linguistiques, d'adaptations, d'interprétations, de négociation de sens, de stratégies communicationnelles, dans un mouvement évolutif en fonction des personnes entrant en interaction. En effet, toute communication est inégale, dans les rôles sociaux des interlocuteurs, dans la place que chacun occupe dans l'interaction, dans leurs différences de point de vue, dans leurs façons de parler, etc. (François, 1990). Mais l'existence d'une inégalité ne signifie pas nécessairement qu'il y ait des luttes de pouvoir ou des conflits, simplement qu'il y a « différence de potentiel » (*ibid.*, p.9). Pour que la communication ne provoque pas des « malheurs » (*ibid.*), qu'elle ne soit pas stérile ou qu'elle n'occasionne pas des incompréhensions, et ce d'autant plus lorsqu'elle confronte des langues différentes, elle doit s'accompagner d'efforts de communication. Ceux déployés par les travailleurs sociaux sont de plusieurs ordres.

Ils peuvent par exemple utiliser des mots ou des expressions issus d'autres langues. L'anglais est, sans surprise, mobilisé chaque fois qu'un demandeur d'asile le maîtrise, même partiellement. Mais ils apprennent aussi et utilisent des termes provenant des différentes langues des personnes accompagnées : « amendes » en arabe, « cafard » en serbe, « comprendre » en albanais, etc. Ce comportement interactionnel, qui peut paraître bénin, sert pourtant considérablement la communication, parce qu'il permet de se focaliser sur un registre langagier

commun, quoique limité. Mais il possède aussi une autre fonction, puisqu'il montre aux personnes accompagnées que les travailleurs sociaux essaient d'apprendre quelques rudiments de leur langue, et elles accueillent souvent ces efforts avec satisfaction. Par ce biais, le rapport de force inévitablement induit par la relation aidant/aidé, est renversé l'espace d'un instant, puisque les demandeurs d'asile peuvent à leur tour enseigner à leur accompagnateur une terminologie qui leur est inconnue. S'opère par là tout un processus de reconnaissance (Verbunt, 2011) et de valorisation de l'autre et de ses différences. Grâce à leur adaptabilité interactionnelle, les travailleurs sociaux développent des compétences communicationnelles, et ils parviennent ainsi à comprendre et à interagir dans des conversations faites de l'imbrication de plusieurs langues différentes, quand moi, observatrice extérieure de ces échanges, j'étais parfois incapable d'en saisir le sens.

> « Nous on comprend, enfin on a l'habitude de travailler avec des populations étrangères, on maîtrise des codes langagiers même a minima, on maîtrise le franco-soudano-arabe, plus les mains, le langage des mains qui vont avec, donc on arrive à se faire comprendre. Et même si on n'est pas dans… On fait l'effort, on est habitué à faire l'effort de comprendre. »
> (Extrait d'entretien, Frédéric, Directeur d'hébergement adjoint)

De même, lorsqu'ils s'adressent à une personne qui ne maîtrise pas bien le français, la plupart des travailleurs sociaux utilisent des mots simples, et des phrases hachées, comme le montrent ces deux exemples :

> Un homme du CAO arrive, il demande à Myriam d'appeler le docteur pour un rendez-vous. Myriam appelle, mais la secrétaire refuse. Elle raccroche et explique à monsieur : « docteur Fenaux ne veut plus donner rendez-vous parce que vous rendez-vous la dernière fois et vous pas été rendez-vous ». Elle lui répète plusieurs fois la même chose, plus ou moins avec les mêmes mots.
> (Extrait du journal de terrain du 14/12/2018)

> Je suis avec Samir et un couple, qui vient de recevoir sa réponse de l'OFRPA. Samir leur explique : « Ça c'est réponse OFPRA ». Il leur tend les enveloppes. Monsieur ouvre la sienne, puis la redonne à Samir qui constate : « négatif ». Il lit leurs rejets, puis dit à l'homme : « il est possible maintenant demander avocat pour recours, tu sais ce que c'est ? C'est toi dis pas d'accord, c'est nouveau tribunal, CNDA, si moi maintenant demande avocat, avocat *no monnaie*, gratuit. Ok ? »
> (Extrait du journal de terrain du 24/10/2018)

Cela peut s'expliquer par le simple fait que, dans une conversation exolingue, « *les participants natifs commencent très vite à développer des calculs sur les compétences linguistiques des non-natifs, en particulier sur leurs capacités de compréhension* » (Dausendschön-Gay, 1995, p.42).

Cette adaptation du langage sert donc à faciliter la compréhension de l'information par les demandeurs d'asile.

Mais la parole seule, quels qu'en soient les ajustements, ne peut toujours suffire à donner de la clarté au contenu de la conversation. À ces techniques oralisées viennent donc s'ajouter des stratégies de communication corporelle. Même lorsqu'il y a traduction, le registre non verbal garde une place fondamentale dans la conversation, puisqu'il est vecteur d'interprétations, de signification, et peut venir altérer ou appuyer une affirmation (Leclerc, 2012). Mais lorsqu'il n'y a pas de traduction, que les paroles de chacun ne sont soumises qu'à une compréhension et une « interprétation » individuelle de l'autre, et donc partielle, le langage du corps peut faire circuler tout autant de renseignements et de significations que le langage parlé. Le corps permet de compléter ou de valider la compréhension orale, ou même de faire passer l'information quand l'oralité, les codes langagiers ne sont pas partagés par l'ensemble des protagonistes.

> Avec Mélanie, nous avons rendez-vous avec sa famille syrienne pour faire un dossier de demande de logement social, ainsi qu'un dossier pour la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) pour que la famille puisse avoir un logement adapté au handicap de monsieur (Raashan). Il faut y renseigner notamment si son problème nécessite une douche ou une baignoire. L'entretien se déroule en anglais[72], et est appuyé d'une gestuelle très significative :
> « Mélanie : Je sais pas si je coche douche ou baignoire, mais je pense que c'est mieux douche parce que vous n'avez pas besoin d'enjamber la baignoire ». À ce moment, Mélanie se lève et explique en mimant quelqu'un qui enjambe le rebord d'une baignoire, pour montrer la difficulté du geste.
> « Raashan : J'ai peur de la douche parce que je peux glisser. Je préfère être assis.
> Mélanie : oui mais vous pouvez mettre une chaise en plastique dans la douche. Et dans les logements MDPH avec douche, il y a un siège dans la douche. Je pense que c'est plus facile, parce que vous serez assis plus haut. La baignoire, vous serez assis plus bas », tout en décrivant, Mélanie s'assoie sur une chaise et fait semblant de se doucher, puis elle s'assoie par terre pour illustrer ses propos.
> (Extrait du journal de terrain du 30/03/2018)

Les gestes sont parfois très théâtraux, et impliquent une mise en scène du corps et de l'action. Mais cela n'a rien d'intuitif, cette adaptation du corps à une communication non-verbale venant compléter un support oralisé est apprise au fil de l'expérience.

Tout se passe comme si les travailleurs sociaux avaient ainsi acquis une forme de compréhension langagière très particulière, et spécifique au public accompagné et à ses

[72] Lors de ma prise de note en observation, j'ai transcrit directement en français les conversations qui se déroulaient en anglais. Cela provoque un biais, inévitablement induit par la traduction directe, malgré mon souci d'être au plus proche des propos relevés et de leurs significations.

diversités. On pourrait même dire que le français/anglais mélangé à de l'albanais, du serbe, de l'arabe, parfois même à de l'allemand ou de l'italien, et couplé d'une certaine gestuelle, d'une attention à la prononciation, de la sélection de mots simples permettant plus facilement de passer l'information et d'onomatopées, devient un langage à part entière, que les travailleurs sociaux ont appris à maîtriser, et utilisent quotidiennement. Par ailleurs, ils se servent de ces compétences interactionnelles, de ce langage imparfait et incomplet, fait de bric-à-brac et de pièces rapportées de diverses origines, mais néanmoins vecteur de sens, lorsqu'il s'agit de servir d'intermédiaire entre les demandeurs d'asile et des « partenaires »[73] (médecin, agent de la CAF, de la CPAM, membres d'associations, etc.) :

> « Même quelques fois on fait des trucs, ça c'est pas par rapport à ADOMA, c'est plus par rapport aux partenaires, à l'hôpital, "oui ben vous lui expliquerez, vous parlerez mieux que moi", "ben non j'suis pas médecin", "ben vous le comprenez, lui il vous comprend", "ben ouais mais je parle français comme vous quoi !". Et souvent ils passent par nous pour expliquer des trucs. » (Extrait entretien Lia, travailleuse sociale en CADA)

Lia déplore le manque d'effort de la plupart de certains médecins pour se faire comprendre par les personnes accompagnées, et ce d'autant plus qu'elle ne maîtrise pas non plus les différentes langues parlées par les demandeurs d'asile, et leur parle « français ». Mais en réalité, elle met en pratique ses compétences d'« interprète » pour « traduire » d'un langage expert à un langage profane et lacunaire. Le travailleur social devient donc traducteur, non pas d'une langue étrangère vers le français ou inversement, mais d'une forme de « français », bricolé, complété avec d'autres influences et une gestuelle porteuse de sens, vers un français institutionnel et administratif.

Si les travailleurs sociaux, comme je l'ai déjà évoqué, se servent souvent d'intermédiaires pour faciliter la communication (interprètes professionnels, enfants, membres de la communauté), il leur arrive donc, comme le montre cette citation, d'endosser eux-mêmes ce rôle. Dans le premier cas, ils sont des représentants de l'institution, tandis que dans le second cas ils deviennent le vecteur de la parole des demandeurs d'asile. Dans ces situations, les travailleurs

[73] Étroitement lié à la décentralisation à partir des années 1980, le « partenariat » dans l'action sociale s'inscrit dans le développement des pouvoirs locaux. Cette notion se déploie essentiellement avec la création de la politique de la ville, et est alors reprise par les politiques publiques, pour marquer la nécessité, pour les acteurs locaux, à coopérer et à travailler de concert. Le rôle du travailleur social s'en est vu modifié : « *d'une relative autonomie pédagogique, il est devenu un intervenant parmi d'autres dans les multiples coordinations locales de l'intervention sociale* » (Rullac, Ott, 2018, p.327). Selon la définition de Fabrice Dhume, « *"Le partenariat constitue une méthode d'action coopérative fondée sur un engagement libre, mutuel et contractuel d'acteurs différents mais égaux qui constituent un acteur collectif autour d'un projet commun"* » (*ibid.*, p.328). Le partenariat s'est imposé dans les politiques publiques territorialisées. Pour autant, sa mise en application reste difficile, tant les territoires se chevauchent et les coopérations entre les différents acteurs locaux constituent parfois un partenariat de façade.

sociaux deviennent donc eux-mêmes des « interprètes » lorsqu'ils sont en situation de médiation[74] (volontaire ou non) entre un demandeur d'asile et un partenaire. Ici, cette notion ne prend pas le même sens que pour les interprètes professionnels. Dans le dictionnaire du Petit Larousse, interpréter signifie « *chercher à rendre compréhensible, à traduire, à donner un sens à* ». S'il n'y a pas traduction d'une langue vers une autre, il y a bien ici une démarche visant à donner du sens à un discours, qui plus est parfois expert (médical ou administratif), à le rendre intelligible pour les personnes accompagnées :

> Avec Mélanie, nous accompagnons une dame géorgienne, que j'appellerai Iani, et ses trois enfants à la Protection maternelle et infantile (PMI), pour l'un des enfants. Le médecin vient nous chercher dans la salle d'attente, et nous conduit à son cabinet. Elle essaie de poser des questions à Iani, comme par exemple : « il pesait combien le bébé à la naissance ? », mais la jeune femme ne comprend pas. Mélanie intervient alors, et « traduit » à l'aide de gestes essentiellement : elle montre son ventre puis un bébé qui en sort, elle met en scène une naissance, puis fait semblant de sous-peser le bébé. Iani comprend, et répond à la question.
> (Extrait du journal de terrain du 22/06/2018)

Par ailleurs, même lorsque les personnes maîtrisent le français, comprennent les demandes et les questions du partenaire, le travailleur social est souvent enfermé, malgré tout, dans ce rôle :

> Ce matin, je suis avec Mélanie qui a rendez-vous à la CAF avec Veran et Belina, un couple albanais accompagné par Anne-Cécile (qui est en congé). Ils ont obtenu une protection, et nous venons pour demander une ouverture des droits RSA avec une reconduction des droits. […] Nous sommes pris en seulement quelques secondes. Mélanie a déjà rempli les papiers, et demande à Veran de signer. La dame de la CAF ne s'adresse qu'à Mélanie, même si le couple parle parfaitement bien français. La dame du guichet demande un justificatif de l'ADA et d'autres papiers. C'est Mélanie qui les lui fournit. La dame demande ensuite une déclaration de 2014 pour 2015. Mélanie : « ah oui ! J'ai pas… », et elle se tourne vers la famille : « vous comprenez ? Pour faire le calcul des droits depuis votre arrivée en France, on a besoin des revenus de 2014. C'était la même chose en 2014 ? », Belina répond : « Oui on n'a pas changé de travail ». Mélanie se tourne de nouveau vers la dame de la CAF : « du coup c'est la même chose ». La dame du guichet tend à Mélanie un papier à remplir, et celle-ci réagit en disant : « je vais leur faire remplir, ils sont autonomes, je leur fais faire des exercices ! » (Petits rires). […] La dame de la CAF tend à nouveau un papier à Mélanie, en lui disant : « je vous laisserai remplir, en mettant les noms ». Une fois encore elle ne s'adresse pas à la famille. Mélanie demande à Veran de le remplir, en vérifiant ce qu'il fait, et en l'aidant. […] Veran demande : « c'est quoi le dernier mois qu'on a déclaré ? », « Janvier » lui répond la dame. « Donc la prochaine déclaration c'est fin avril ? », veut s'assurer Veran. Mais la dame répond : « non, pas à la fin. Vous serez prévenus par mail ». Puis elle s'adresse à Mélanie, pour lui demander : c'est monsieur qui a l'adresse mail ? ». Mélanie répond « oui », en même temps que Veran. La dame de la CAF : « donc dès que vous avez l'alerte, vous pouvez compléter par internet ». Mélanie

[74] La médiation est une « *entreprise destinée à créer des rapports entre des personnes, des acteurs sociaux* » (Akoun, Ansart, p.332). Initialement employée pour qualifier une méthode de gestion d'un conflit, la médiation est plus que cela, puisqu'elle permet également d'initier la communication et de créer une relation, plus qu'elle n'est destinée à la réparer (Grelley, 2012, p.4).

> demande au couple : « vous avez des questions ? ». Veran : « Je crois que c'est clair. Maintenant faut pratiquer, voir si ça va. » La dame de la CAF s'adresse au couple, pour leur dire : « si vous avez un problème, vous pouvez demander un rendez-vous et venir me voir. »
> (Extrait du journal de terrain du 30/03/2018)

Dans cet exemple, on voit que le couple, particulièrement l'homme, comprend les échanges, il pose des questions et est actif dans la discussion. Malgré tout, l'agent de la CAF s'adresse presque exclusivement à Mélanie. Peut-être suppose-t-elle d'emblée que Veran et Belina ne possèdent pas les compétences communicationnelles nécessaires à une interaction administrative. Pour l'avoir observé à plusieurs reprises, il s'avère que c'est souvent le cas : les travailleurs sociaux accompagnent régulièrement des familles à la CAF, et ces dernières restent la plupart du temps en retrait, ont du mal à comprendre ce qui se dit et ce qui se joue, et laissent souvent le soin à leur accompagnateur de gérer les demandes administratives. De fait, même lorsque la dame donne les informations demandées par Veran, elle s'adressera à nouveau spontanément à Mélanie lorsque ce sera à son tour de poser une question, même si l'homme manifeste sa compréhension de la demande et y répond. On peut aussi se demander si les partenaires, de façon générale, n'agissent pas ainsi par praticité, ou pour conserver un rôle d'expert, et laisseraient alors aux travailleurs sociaux la compétence de gérer la communication exolingue. De fait, rares sont les partenaires qui s'adressent directement aux personnes concernées par la démarche administrative ou la consultation médicale. Il m'a alors souvent été donné d'observer des situations dans lesquelles chaque question du partenaire est adressée au travailleur social, qui la pose en des termes similaires à la personne accompagnée, et transmet ensuite la réponse de cette dernière au premier interlocuteur. Se met donc en place une interaction tripartite, au centre de laquelle se trouve le travailleur social qui, bien souvent, pourra s'agacer de cette situation, qui ne facilite pas l'autonomisation de la personne accompagnée. Puisque le transfert d'information est difficile, les demandeurs d'asile sont obligés de s'en remettre aux travailleurs sociaux, qui parfois prennent des décisions à leur place. Cela entrave quelque peu la possibilité pour ces personnes de devenir actrices de leurs démarches, qu'elles devront pourtant assumer seules lorsqu'elles auront quitté le centre d'accueil.

Les travailleurs sociaux qui interviennent auprès des demandeurs d'asile doivent donc mettre en place des stratégies de communication permettant une compréhension mutuelle de l'interaction. Pour cela, ils disposent de plusieurs outils, dont chacun présente des avantages et des limites. Ils s'adaptent aux difficultés communicationnelles, liées à des cadres de références non partagés, que ce soit au niveau langagier ou corporel, mais également dans les différences

« culturelles ». Comment accompagner quand les difficultés langagières viennent se coupler à des incompréhensions culturelles ?

2) Interculturalité et catégorisations spontanées

Outre la barrière de la langue, il existe des différences de perception entre les travailleurs sociaux et les demandeurs d'asile, liés à des critères sociaux, culturels, familiaux, migratoires, etc. Celles-ci peuvent induire des difficultés de compréhension dans les interactions, et inciter les travailleurs sociaux à produire des catégorisations « spontanées », en fonction des nationalités et des chances d'obtenir une protection. Le risque de cette démarche est d'enfermer les personnes accompagnées dans une appréciation limitée de leurs situations et comportements, mais elle permet aussi de classifier le public accompagné et de le rendre plus facilement compréhensible, bien que cette appréciation ne puisse être que partielle.

J'aborderai donc ici la notion d'interculturalité, les apports et les limites qu'elle présente dans la clarification des relations interactionnelles et leurs significations, puis j'évoquerai les catégorisations spontanées créées et utilisées par les travailleurs sociaux, pour enfin aborder les intérêts et les limites de ces dernières dans la relation d'accompagnement.

2.1) La notion d'interculturalité : apports et limites

« *Nombreux sont ceux qui, parmi les intervenants sociaux, considèrent l'appartenance des demandeurs d'asile à une "autre culture" comme un frein s'opposant à la compréhension des situations individuelles et familiales* » (Frigoli, Jannot, 2004(1), p.234). Certes, dans beaucoup de domaines du social, les travailleurs sociaux ont eu à côtoyer des personnes migrantes ou issues de l'immigration, cela n'a donc rien d'exceptionnel. Néanmoins, la particularité du public des demandeurs d'asile réside dans plusieurs points : 1/ les personnes accompagnées sont *toutes* migrantes, ce qui n'est pas toujours le cas dans les autres secteurs sociaux accueillant parfois des problématiques plus larges d'insertion sociale[75] ou professionnelle, qui peuvent comprendre un brassage entre populations étrangères et natifs français ; 2/ À leur arrivée dans les centres, ces individus sont, le plus souvent, en France depuis peu et par conséquent, s'ils n'ont pas, pour l'essentiel, acquis les rudiments de la langue française, il en va de même pour de nombreux codes sociaux de la société d'accueil. Ils n'ont, pour la plupart, pas eu le temps de se familiariser avec les rouages administratifs, sociaux, communicationnels, politiques,

[75] L'insertion sociale s'est imposée dans le champ de l'action sociale comme une des pierres angulaires de la profession. Elle vise à réparer les ruptures qui sont survenues entre l'individu et la société (Paugam, 2000). Dans le travail social, elle est directement associée à la notion d'« autonomie », que je définirai par la suite.

économiques, etc., ni même de prendre de la distance ou du recul avec leur propre rapport au monde. 3/ L'accompagnement qui leur est octroyé ne dépend pas de critère de nationalité : les demandeurs d'asile ne sont pas catégorisés en fonction de leur origine ou de critères culturels communs présupposés comme cela peut être le cas concernant des dispositifs mis en place pour des populations roms (Daubeuf, Marchal, Besozzi, 2017), ou les adolescents et jeunes adultes issus de l'immigration et dont les difficultés sont pensées uniquement à travers le prisme d'un problème « identitaire » (Guélamine, 2006(2)). Le public des demandeurs d'asile est à la fois homogène dans son caractère étranger, mais fondamentalement hétérogène dans sa composition.

Les travailleurs sociaux doivent donc intervenir auprès de personnes dont les nationalités, les références culturelles, religieuses, les habitudes, les comportements sont variés. Et en l'occurrence, pour qualifier ces interrelations, il existe une littérature importante, basée sur la notion d'« interculturalité » dans le travail social. Pour expliciter ce terme, je m'appuierai sur la définition de Gérard Maradon : « *La notion d'interculturalité, pour avoir sa pleine valeur, doit […] être étendue à toute situation de rupture culturelle — résultant, essentiellement, de différences de codes et de significations —, les différences en jeu pouvant être liées à divers types d'appartenance (ethnie, nation, région, religion, genre, génération, groupe social, organisationnel, occupationnel, en particulier). Il y a donc situation interculturelle dès que les personnes ou les groupes en présence ne partagent pas les mêmes univers de significations et les mêmes formes d'expression de ces significations, ces écarts pouvant faire obstacle à la communication.* » (Maradon, 2003, p.266). En d'autres termes, l'interculturalité intervient dans des situations où il y a un décalage dans les significations des uns et des autres, en fonction des appartenances de chacun, pouvant provoquer des écarts de compréhension, et donc des difficultés interactionnelles. Et c'est précisément autour des interactions que se forge la définition de l'interculturalité de Martine Abdallah-Pretceille, cité par Gisèle Legault : « "*Méthodologiquement, l'accent doit être mis davantage sur les rapports que le "je" (individuel ou collectif) entretient avec autrui que sur autrui proprement dit […]. Cette perspective [est] interactionniste*" » (Legault, 2006, pp.300-301). Aussi, l'interculturalité doit-elle être comprise comme dynamique, dans un échange interindividuel entre acteurs jouant sur l'interaction et ses significations, et dans une situation d'altérité (Jovelin, 2002).

Définie ainsi, la notion d'interculturalité paraît pertinente ici pour comprendre les formes de définition de l'autre et de l'intervention des travailleurs sociaux, leur naissance et leurs déclinaisons dans les interactions. Par ailleurs, cette notion permet de considérer que les

interactions entre travailleurs sociaux et demandeurs d'asile ne peuvent être appréhendées sans prendre en compte les différences dans les perceptions, de part et d'autre, du rapport à la famille, aux statuts genrés, au fait religieux, à l'éducation, aux modes d'habités, à la communauté ou l'individualité, etc. L'explication des incompréhensions, des différends, de la colère des uns ou des autres peut en effet prendre en partie sa source dans la non-prise en compte de ces différences, qui pourtant dessinent des mondes sensoriels et des significations parfois très éloignés. Cette oblitération est, le plus souvent, involontaire, parce que dictée par une appréciation normative et ethnocentrée des choses, pouvant également faire parler des stéréotypes. J'entends ici le stéréotype comme étant « *une forme de connaissance des autres, incomplète, partiellement vraie, indûment généralisée. Autrui n'est pas jugé selon ce qu'il est, mais selon une étiquette. La réalité cède le pas à la perception biaisée. Tous les êtres humains ont des stéréotypes. C'est la forme la plus rudimentaire de la connaissance des autres que, durant notre socialisation, le milieu social nous a transmise au travers d'évidences. Les représentations de l'autre, nées à ces occasions, ont la vie dure et survivent longtemps face à la réalité.* » (Verbunt, 2011, p.123). Le stéréotype[76] est donc une réaction spontanée d'interprétation et de classification du monde et des individus, et nécessite un décentrement important, une réflexion poussée sur soi-même et ses propres perceptions de son environnement, pour être en mesure de s'en dissocier. Or, les travailleurs sociaux que j'ai rencontrés peuvent parfois tenir des propos laissant à penser qu'il leur arrive de catégoriser les personnes accompagnées selon des critères simplifiés et ethnicisés (Michalon, Bruslé, 2016) :

> Anne-Cécile, travailleuse sociale au CADA, me parle d'une nouvelle famille (que je ne rencontrerai que bien plus tard, au mois d'août) : des Tchétchènes. Elle me dit que Daniel (Directeur d'hébergement) l'a mise en garde, et lui a dit d'être vigilante : « c'est des Tchétchènes donc attention ! Si vous voyez que le mari traite mal sa femme, des violences physiques ou verbales, vous me le dites et on recadre tout de suite. Pareil si vous voyez qu'il y a des liens avec la mafia ou des trafics ». Anne-Cécile m'explique s'être alors dit : « Ok ! Où je suis tombée moi ? ». C'est la première fois qu'elle a des Tchétchènes, donc ça ne la rassure pas. Mais elle me dit qu'elle préfère le savoir, pour savoir sur quoi il faut qu'elle soit vigilante dans l'accompagnement. (Extrait du journal de terrain du 08/12/2017)
> Quelques jours plus tard, Anne-Cécile me dit avoir revu sa nouvelle famille de Tchétchènes. Je lui demande « alors après les recommandations de Daniel, tu as vu quelque chose ? », et elle me dit « non, si ce n'est que le père, d'un claquement de doigts, parvient à imposer son autorité sur les enfants. Mais en même temps, premier entretien, le plus petit commençait à s'agiter, c'est

[76] On peut aussi définir le stéréotype, plus simplement comme « une représentation simplifiée à l'extrême des autres et de soi-même, reproductible dans différents contextes » (Akoun, Ansart, 1999, p.505). Il est également possible de parler de préjugé, défini comme étant « une attitude négative envers un ou plusieurs groupes sociaux » (*ibid.*), puisqu'il est ici question de catégoriser des personnes en fonction d'un ensemble d'appartenances sociales.

normal hein, il est tout petit, et voyant sa femme galérer un peu, il a pris l'enfant pour la soulager. Il était très affectueux. » (Extrait du journal de terrain du 12/12/2017)

Quatre jours plus tard, elle me raconte que lors d'une réunion d'équipe, elle a dit que tout allait bien avec cette famille, et que contrairement aux Albanais qui ont du mal à dire non à leurs enfants, le monsieur tchétchène se fait obéir d'un claquement de doigts par ses enfants, mais par ailleurs, il est tendre avec eux, donc elle ne peut pas dire qu'il y a maltraitance. Daniel l'aurait alors mise en garde : « oui, mais s'il claque des doigts pour eux, il peut faire pareil avec vous et exiger des choses de vous. » Elle me dit ne pas avoir l'impression de ça. D'ailleurs Daniel rentre dans le bureau pendant qu'elle me dit ça, mais Anne-Cécile ne s'arrête pas pour autant de me parler de lui. Elle m'explique qu'avec les Tchétchènes elle fait les choses différemment : d'habitude, elle ne prend pas le temps de jouer avec les enfants surtout au début parce qu'on a beaucoup de choses à faire, mais là « je les ai, pas manipulés, mais amadoués en me mettant les enfants dans la poche, en jouant avec eux et tout. […] Je pense que la confiance sera plus difficile à établir avec eux qu'avec les Albanais, parce qu'ils ont plus de retenue. Ils me diront pas tout, tout de suite. » (Extrait du journal de terrain du 18/12/2017)

Plusieurs mois plus tard, Anne-Cécile m'explique que le père de cette famille s'est battu en groupe contre des Roms et qu'il a été blessé. Il a prétendu que c'était pour aider un ami, mais Anne-Cécile se méfie. Elle lui a d'ailleurs dit à plusieurs reprises : « vous savez, si vous faites partie d'un trafic, je préfère le savoir ». Mais l'homme a soutenu que non. Plusieurs collègues d'Anne-Cécile lui ont dit « fais attention ! Ça reste des Tchétchènes ! », quand elle leur a dit qu'elle les appréciait, et qu'elle n'avait pas l'impression qu'ils trempaient dans des affaires « louches. »

(Extrait du journal de terrain du 14 août 2018)

Ici, il semblerait que le stéréotype soit communément partagé, à la fois par le directeur d'hébergement et par certains travailleurs sociaux. Anne-Cécile a adapté ses attitudes en fonction de ce qu'on lui a donné comme des éléments de compréhension du comportement de cette famille. Elle a anticipé d'éventuelles réactions violentes à son encontre, qui n'ont finalement pas eu lieu. Elle a par la suite révisé son jugement, et a appris à apprécier cette famille qui ne la rassurait pas au début par le simple fait qu'elle était tchétchène. Elle compare même positivement les Tchétchènes à un autre groupe qu'elle tend à ethniciser : les Albanais, afin de valoriser les normes éducatives des premiers et de critiquer celles des seconds. Ici, la différenciation « culturelle », ethnicisée ou liée à la nationalité est palpable. Mais elle révèle deux éléments : premièrement, cette catégorisation spontanée est soumise à des ajustements, des rééquilibrages, même si les stéréotypes, parce qu'ils sont fortement ancrés, sont difficiles à écarter. Deuxièmement, que cette image sur les Tchétchènes soit basée sur un fond de vérité ou qu'elle relève d'un imaginaire collectif, cette mise en garde a amené Anne-Cécile à questionner sa manière d'approcher la famille, à tenter de proposer un accompagnement adapté à l'anticipation qu'elle s'était construite de leurs comportements. En effet, n'oublions pas que « *les stéréotypes ont une fonction anticipatrice car ils préparent au niveau imaginaire la situation qu'un groupe veut atteindre ou l'action qu'il souhaite entreprendre* » (Jovelin, 2002,

p.24). Aussi, Anne-Cécile a-t-elle mis en place des stratégies, par le biais des enfants notamment, afin de contourner des obstacles eux aussi anticipés, et créer un lien de confiance avec cette famille. Ici, je ne souhaite pas savoir si ses réactions et pratiques étaient celles qu'il lui fallait adopter. Ce n'est pas mon rôle que de juger des compétences et des interprétations des travailleurs sociaux. Cependant, il est intéressant de voir que les appréciations culturelles peuvent avoir des effets sur les modalités d'accompagnement. De même, il est important de constater que les catégorisations spontanées, basées ici sur des critères culturels, ne sont jamais immuables, et toujours vouées à (ré)interprétation.

Un autre exemple, celui d'Anne, travailleuse sociale en CAO et ayant travaillé trois ans au Ghana, montre que la travailleuse sociale tend parfois à généraliser des comportements qu'elle associe à une culture :

> « Les mentalités des jeunes Africains elles sont très similaires quoi. Les envies, les rêves, voilà, dans n'importe quel pays, tu retrouves les mêmes, et connaissant ça et connaissant la France, je me disais : ok, t'as un petit truc à apporter quoi, y a des choses que tu connais que peut-être d'autres ne connaissent pas et des choses qui te paraîtront moins exceptionnelles parce que toi t'as baigné là-dedans pendant quelques années.
> *Tu crois que c'est pour ça que tu as été embauchée ici ? Pour ta connaissance de l'Afrique ?*
> Je pense. C'est un peu sur ça que ça a tourné à mon entretien. Parce que voilà, clairement, j'avais une connaissance de la culture africaine, de la religion musulmane, non pas parce que je suis musulmane ou… Mais parce que j'ai baigné dedans et que même si tu t'y intéresses pas trop, ben finalement y a des choses que tu captes et qui sont importantes après pour te permettre de comprendre certaines réactions. Donc ouais, c'est des petites connaissances comme ça, des coutumes, une culture que je connaissais déjà et puis j'avais bossé aussi voilà, avec des personnes de pas mal de pays pour le coup hein, quand j'étais au Ghana je bossais avec des Togolais, avec des Ivoiriens, avec des Burkinabés, donc voilà, c'était une continuité. […] On en parlait encore avec Lia ce matin, c'est le problème, enfin non, c'est pas un problème, parce qu'aujourd'hui ils ont une bien une plus belle vie qu'ils n'en ont eu une, mais ils ont tendance à s'asseoir aussi sur certains acquis qu'ils ont maintenant. Alors on a beau nous, de notre œil de bon français, se dire "les pauvres, ils sont dans des apparts en colocation, avec un RSA, c'est quand même pas grand-chose", oui, mais c'est toujours plus que le Soudan, c'est toujours plus que la Libye où ils dormaient à la rue, où ils mangeaient un jour sur deux parce que une tantie voulait bien donner un petit peu de haricots parce qu'elle avait un fond de casserole, pour prendre une douche il fallait acheter l'eau, donc il faut trouver un puits, faut acheter son eau, après il faut trouver un endroit pour se doucher, je veux dire même pour aller aux toilettes quoi, t'as pas des toilettes partout en Afrique, il faut trouver un coin entre deux arbres quoi. Personne n'allait leur donner 20 balles pour acheter je ne sais quoi, donc c'est sûr que c'est pas énorme ce qu'ils ont en France, mais c'est toujours mieux que ce qu'ils avaient avant. Et bien souvent, ben ils se reposent là-dessus quoi. Tu vois, ils sont en mode : ok maintenant on a un toit, on a du chauffage, on a l'eau, on a à manger, on a de l'argent de poche, on a quelqu'un qui fait tout pour nous à Adoma, donc à ce moment-là ils ont tendance un peu à s'encrouter ! Hein, légèrement, dans leurs conditions, et même s'ils sont là à dire "oui, nous on a pas beaucoup d'argent,

machin", finalement ils sont pas si mal que ça non plus hein, faut quand même un peu relativiser les choses, et ils ont connu bien pire quoi. Ils ont connu vraiment pire, et c'est vrai que voilà, c'est parfois dur à réaliser, mais ouais leur condition elle s'est quand même améliorée, même si elle est pas, même si c'est pas l'extase et que oui, ils ne sont pas encore en autonomie, qu'ils ont pas un emploi, ils sont quand même dans des situations qui sont… Ils sont plus en danger de mort, rien que ça, enfin je veux dire quand tu vis avec la mort au-dessus de la tête et quand y a plus ça, c'est quand même du jour au lendemain une bonne dose de stress et d'angoisse qui s'en va, même si t'as des restes et qu'il y en a certains qui sont suivis par des psys, enfin voilà c'est quand même une condition qui est quand même un peu plus tranquille pour eux et beaucoup, malheureusement, et beaucoup malheureusement deviennent un peu fainéant tu vois, voilà, y a une demi-heure de marche à faire il faut que tu le ramènes en voiture parce que c'est un problème quoi ! "Ouais, relativisons, t'as fait combien de bornes quand t'étais au Soudan ? En Libye ? Personne t'a jamais pris en voiture et c'était normal ! Donc au bout d'un moment, comprends aussi que moi ce n'est pas mon travail de te trimballer à droite, à gauche que j'ai des choses beaucoup plus urgentes à faire et que quand j'ai l'opportunité de te conduire je le fais, mais quand je peux pas je peux pas ! Et que c'est pas de la mauvaise volonté, mais c'est vraiment une question d'organisation". »
(Extrait d'entretien, Anne, travailleuse sociale en CAO, Spinelle)

Parce qu'elle a approché des modes de vie et coutumes de certains pays d'Afrique, Anne dit avoir une connaissance suffisante des « jeunes Africains » pour les comprendre, mais aussi pour relativiser l'image de « victime » qui est souvent apposée sur les demandeurs d'asile. Son savoir, quoique probablement parcellaire, des conditions de vie sur le continent africain l'amène à refuser d'entrer dans une forme de misérabilisme qui pourrait être induit par une empathie exacerbée et éloignée des réalités. Cela la conduit également à attendre une reconnaissance de la part des hommes qui en sont originaires, et qui au contraire deviennent parfois trop exigeants selon elle. Elle tend par ailleurs à appréhender l'Afrique comme une entité monolithique, possédant une unique culture, niant les éventuelles spécificités liées à chaque pays. Elle présente les choses sous l'angle d'une interprétation simplifiée, qui la conduit à penser que les « jeunes Africains », dans un contexte migratoire favorable et dans des conditions de vie confortables, deviennent « fainéants ». Elle ne semble pas prendre en compte le fait que l'environnement soit différent, et que les séquelles éventuelles liées au parcours migratoire et aux raisons qui les ont poussés à quitter leur pays puissent être aussi des facteurs explicatifs de ces comportements, au-delà du simple constat qu'ils « se reposent sur leurs acquis ». Il me semble toutefois ici important de préciser que, lorsqu'elle me dit ça, Anne évoque un événement qui l'a énervée et a mis ses nerfs à rude épreuve. Il est difficile de dire si elle tiendrait ces propos en toutes circonstances, ou s'il ne s'agissait là que d'une façon de compartimenter symboliquement la réalité, afin d'exprimer un agacement passager.

Ces exemples montrent que les différences associées par les travailleurs sociaux à un écart culturel peuvent conduire à formuler des jugements, amènent des incompréhensions qui dépassent celles liées au langage, et induisent des adaptations et des réactions qui font écho à ce qui est interprété comme la réalité vécue de ces migrants. « *Les perceptions les plus courantes s'agissant des personnes étrangères, conduisent rarement à aborder la culture comme un ensemble de valeurs, de manières de penser que chaque individu intègre de façon singulière et, pour les personnes qui se sont installées hors de leur pays d'origine, dans un contexte migratoire déterminant les modes de socialisation et de transmission des normes entre les générations. Fréquemment celle-ci est assimilée à un folklore ou à des pratiques "exotiques". Elle est aussi présentée comme par un ensemble de pratiques religieuses, croyances ou par un système de normes éducatives, esthétiques, rattachée à des modèles culturels "d'origine". De ce point de vue les relations intra-familiales chez les populations migrantes en particulier sont souvent interprétées comme la preuve d'une "résistance" à des phénomènes d'acculturation ou bien encore, comme la preuve de comportements perçus comme archaïques* » (Guélamine, 2006(2), p.289-290).

Néanmoins, la notion d'interculturalité présente à la fois une fonction et un présupposé, desquels je souhaite m'écarter dans le cadre de cette thèse. En effet, l'interculturalité est souvent associée à une fonction interventionniste, proposant des pistes et des préconisations afin d'améliorer les relations et communications entre les travailleurs sociaux et les personnes migrantes accompagnées, ou afin que les premiers se saisissent mieux de ces réalités et prennent du recul (Feu, 2006 ; Verbunt, 2009 ; Cohen-Emerique, 2015). L'interculturel est alors présenté comme une démarche, appelant des comportements afin d'y correspondre. Elle n'est pas présentée dans les textes des différents auteurs comme une donnée en soi, présente dans toute situation d'interaction entre un migrant et un non-migrant, et qu'il serait possible d'analyser dans toutes ces dimensions. L'interculturel est un modèle (Bolzman, 2009), une « compétence » (Verbunt, 2011, p.199), un processus par lequel les acteurs se questionnent sur leurs propres références culturelles et sur celles de la personne étrangère avec laquelle ils entrent en interaction. Cela implique de se décentrer, de saisir les codes sociaux de l'autre, et de développer une forme d'empathie, afin de se départir des préjugés qui pourraient apporter des réponses erronées aux diverses situations. Or, je n'ai pas la prétention d'être en mesure d'indiquer aux travailleurs sociaux les pratiques et comportements qu'ils devraient aborder afin d'accroitre leurs compétences interculturelles. Qui plus est, ce n'est pas l'objet ni le but de cette thèse. Je cherche au contraire à connaître les conséquences, difficultés, incompréhensions et

stratégies qui se jouent entre les travailleurs sociaux et les demandeurs d'asile, identifiés dans leurs différences et les spécificités culturelles (que celles-ci reposent sur une forme de réalité ou qu'elles soient la conséquence d'interprétations en surface). Et dans les exemples présentés ci-dessus, il est mis en évidence que les présupposés culturels des deux travailleuses sociales représentent une lecture des situations qui, à la fois enferme les personnes concernées dans des préjugés, mais permet aussi à ces professionnelles d'orienter leurs actions et réactions, voire de les ajuster, dans une démarche de protection pour Anne-Cécile, et de lutte contre un misérabilisme pour Anne.

Et justement, cette notion de « culture » relève d'un présupposé qu'il est nécessaire de questionner : la culture est l'ensemble des « *pratiques symboliques, individuelles et collectives, dans tous les aspects relationnels, leurs significations, fonctions et conséquences sociales* » (Akoun, Ansart, 1999, p.125). Mais cette notion doit être utilisée avec prudence, parce qu'elle est pleine d'ambigüités et peu mener à des confusions. En effet, la culture désigne toutes les activités humaines, par opposition à la nature, mais elle est aussi employée par les ethnologues et anthropologues pour décrire et comparer les usages, les croyances, les pratiques de sociétés différenciées.

Une interprétation succincte et pourtant classique de la notion de culture conduirait à y apposer une valeur essentialiste et homogène, occultant les caractéristiques individuelles ainsi que les références variées des membres d'un groupe ethnique, religieux ou d'un pays. La mondialisation, par la diffusion de traits culturels, ne permet plus aujourd'hui de réfléchir le monde comme étant composé de communautés fixes, imperméables les unes aux autres : « *L'époque des communautés homogènes séparées les unes des autres par des frontières culturelles est révolue. Si aujourd'hui il y a des communautés, elles ne se distinguent des "autres" que sur certains points communs, précis (valeurs ou capacités ou pratiques ou institutions) avec lesquels elles ont plus de points en commun que de différences. Des oppositions fondamentales existent, mais elles traversent les communautés (ou ce qui en reste) et les territoires. […] La mondialisation par les échanges, la suppression des distances et l'intensité des réseaux sociaux ont sonné le glas des communautés culturelles territoriales* » (Verbunt, 2012, pp.26-27). C'est pourquoi, selon Gilles Verbunt, pour tenter d'entrer dans un dialogue interculturel et respecter les différences des autres il est nécessaire, non pas de considérer leurs « cultures », mais des coutumes, des institutions, des codes, des normes, des structures sociales.

Pour comprendre les interactions entre travailleurs sociaux et demandeurs d'asile, il n'est pas suffisant de se cantonner à une approche en termes de « culture », celle-ci pouvant par ailleurs être réduite voire imaginée ou même fantasmée. Il est nécessaire de prendre également en compte la classe sociale d'appartenance (comme je l'évoquerai dans la prochaine sous-partie), la pratique (ou non) de la religion, le genre, les expériences personnelles, de l'un comme de l'autre. En outre, il ne faut pas oublier que le parcours migratoire va lui-même contribuer à façonner, modifier, compléter l'appréciation des choses, des autres, et les comportements du migrant : « *Dans tous les cas, ce ne sont pas des transpositions de blocs monolithiques de culture dans un autre contexte, mais bien des productions culturelles qui tiennent compte de ce nouveau contexte, qui ont une dimension situationnelle.* » (Bolzman, 2012, p.34).

C'est pourquoi la définition de Gérard Maradon est intéressante, puisqu'il parle d'« appartenances » multiples, plutôt que d'insister sur le terme de « culture », qui peut être contesté, prêter à confusion, et ne pas rendre justice à la complexité des éléments pouvant caractériser les identités[77], qui par ailleurs ne peuvent jamais être entièrement accessibles (Marchal, 2006). Il est important de spécifier toutefois que, mis à part les quelques exemples cités ci-dessus, il m'est apparu que les travailleurs sociaux des centres observés ont finalement assez peu recours à la notion de culture pour qualifier les personnes accompagnées. Ils raisonnent moins en termes de différences culturelles que de spécificités liées à la demande d'asile. Ainsi, les travailleurs sociaux que j'ai rencontrés tendent plutôt à catégoriser les personnes, de manière positive ou négative, en fonction notamment de leurs chances d'obtenir une protection par rapport à leur origine.

2.2) Une catégorisation « spontanée » liée à une classification institutionnelle

Durant l'enquête, les travailleurs sociaux me disent ne faire aucune différence entre les personnes qui demandent l'asile pour des raisons en rapport avec les critères de la Convention de Genève, et ceux dont il est possible de dire qu'ils n'ont que peu de chance d'obtenir une protection. Ils ont tendance à dire que cette classification ne fait pas partie de leurs missions, qu'ils accompagnent les personnes de la même manière, quelle que soit la légitimité supposée de leur demande d'asile. Ils s'appuient ainsi sur un principe éthique d'égalité, insistant sur la

[77] « Le mot identité, qui vient du latin idem (le même), désigne ce dans quoi je me reconnais et dans quoi les autres me reconnaissent. L'identité est toujours attachée à des signes par lesquels elle s'affiche, de sorte qu'elle est à la fois affirmation d'une ressemblance entre les membres du groupe identitaire et d'une différence avec "les autres" » (Akoun, Ansart, 1999, p.264). La notion d'identité est bien souvent rattachée à celle de culture.

nécessité d'offrir à tous le même accompagnement. Par là, les travailleurs sociaux tentent de se dissocier d'une catégorisation institutionnelle, celle des instances chargées de différencier, dans une classification manichéenne, les « vrais » des « faux » demandeurs d'asile. C'est en effet la mission des juges de l'OFPRA et de la CNDA que d'opérer ce « tri ». Cependant, et malgré la volonté des travailleurs sociaux, leur accompagnement est en partie orienté par cette réalité : « *Les sociologues ont maintes fois démontré que les travailleurs sociaux exercent leur mission en s'appuyant sur les catégories produites par les institutions et les moyens de réponse dont ils disposent, même si leurs compétences s'appuient aussi sur la capacité à mobiliser des savoirs qui leur permettent de développer les relations adaptées aux publics et aux responsabilités qui leur sont confiées* » (Guélamine, 2006(2), p.292). Ainsi, la portée normative des catégorisations institutionnelles déborde les frontières de l'institution, pour prendre corps dans les rapports interindividuels.

Les travailleurs sociaux reprennent à leur compte ces catégorisations institutionnelles, et se font donc une idée sur l'aboutissement des demandes des personnes qu'ils accompagnent, notamment en fonction de la nationalité de ces dernières et/ou de leur appartenance à une minorité :

> Avec Raphaël, nous parlons d'une famille arménienne que nous venons d'aller voir en VAD. Je lui demande « Tu penses qu'ils auront une protection ? », ce à quoi il me répond : « Non. Parce qu'aucun Arménien n'a de protection. »
> (Extrait du journal de terrain du 28/02/2018)

> Aurélie, travailleuse sociale en CAO, a reçu une réponse OFPRA pour l'un des Afghans qu'elle accompagne. Nous sommes avec Adèle. Aurélie essaie d'écarter un peu le bord de l'enveloppe pour connaitre la réponse : c'est un papier bleu. Adèle : « ben c'est réfugié. Mais c'est bizarre parce que les Afghans normalement c'est plutôt des PS (protections subsidiaires). Après ça dépend de son histoire ». Aurélie explique que l'homme est membre de la communauté des Hazaras[78]. Adèle : « Ah oui donc y a des chances. »
> (Extrait du journal de terrain du 19/12/2018)

> « On va dire que pour les Soudanais, on a quand même eu, on va dire, environ 70 % de réponses positives, ce qui est plutôt un bon résultat quoi. Pour les autres nationalités, si, on a les Érythréens, les Érythréens on a eu 100%. Parce que c'est hyper compliqué la situation en Érythrée, […] et on peut clairement pas dire aux gens de repartir chez eux quoi, c'est pas possible quoi. » (Extrait d'entretien, Adèle, travailleuse sociale en CAO, Spinelle)

[78] Pour une compréhension des différentes communautés et ethnies d'Afghanistan, la complexité de leurs liens et de leurs confrontations, consulter notamment : Centlivres Pierre, Centlivres-Demont Micheline, « Pratiques quotidiennes et usages politiques des termes ethniques dans l'Afghanistan du Nord-Est », *in* Jean-Pierre Digard (dir.), *Le Fait ethnique en Iran et en Afghanistan*, CNRS Éditions, 1988, pp. 233-246.

> L'une des familles de Lia, des Syriens, ont obtenu une protection subsidiaire (PS). Durant une journée passée avec la travailleuse sociale, celle-ci lit l'entretien OFPRA du monsieur, où est transcrit l'échange qui s'est tenu entre l'officier de protection et l'homme. Elle me dit alors : « je comprends pourquoi il a pas eu le statut de réfugié ! Tu liras, tu verras ! ». À plusieurs reprises elle rit en lisant l'entretien du monsieur, pendant que je consulte celui de sa femme. Lia me dit : « il a quand même trouvé le moyen de parler d'Eminem, du breakdance, du foot et de Mickael Jackson dans un entretien OFPRA ! », Elle rit de nouveau. Lia me dit ensuite : « je comprends pas : y a des choses qu'il me dit à moi mais qu'il dit pas pendant l'entretien. Moi il m'a dit que sa famille avait très mal pris le fait qu'il se convertisse, là il dit qu'y a pas eu de problème. Il m'a dit qu'il avait des soucis avec des musulmans parce qu'il était catholique, là il dit pas ça. À l'OFPRA ils lui demandaient s'il était parti de telle ou telle ville à cause de la guerre : "non non, problème de travail, pas d'électricité, pas de pain !" […] Quand tu lis ça, t'as l'impression que tout va bien en Syrie ! ». Je réagis : « Heureusement qu'ils sont Syriens quoi ! », ce à quoi Lia répond : « Ah ben là, c'était en Albanie, c'était mort de chez mort ! »
> (Extrait du journal de terrain du 15/01/2018)

J'ai ainsi pu observer sur mon terrain que certains professionnels ont parfois tendance, dans leurs discours, à produire des catégorisations « spontanées », découlant de cette réalité institutionnelle, et basées sur deux critères concomitants et s'autoalimentant l'un l'autre : les critères de la convention de Genève d'une part, et la nationalité ou l'appartenance ethnique[79] des personnes d'autre part (les populations roms par exemple sont identifiées à travers une même ethnicité ou une culture commune, bien que la réalité soit plus complexe – Lièvre, 2015 –), qui donne une indication statistique ou tendancielle sur leurs chances d'obtenir une protection, et donc sur la légitimité de leur demande. Les demandeurs d'asile provenant de pays tels que la Syrie, l'Érythrée ou la région du Darfour au Soudan et appartenant à certaines minorités ont plus de chances d'obtenir l'asile (cf. Chapitre 1), au vu de données objectives et de conflits géopolitiques caractérisés[80]. Les Albanais par exemple, provenant d'un « pays d'origine sûr », avaient un taux d'acceptation de leur demande de 10% à l'OFPRA et 9,2% à la CNDA en 2018 (cf. chapitre 1). Ils sont pourtant nombreux au CADA, et cela n'a rien d'étonnant, puisque l'Albanie est le deuxième pays d'origine des demandeurs d'asile en France, derrière l'Afghanistan[81]. Ils sont donc, ainsi que les Roms, les plus souvent concernés par ces catégorisations spontanées :

> Élodie me dit qu'elle en a marre des Albanais, « parce qu'on bosse pas l'asile ! ». Selon elle, les Albanais ont des priorités autres que celles des Soudanais : les Albanais ne vont pas en cours de français, ils trainent les pieds pour bosser leur recours, par contre ils ont le permis, ils ont une

[79] L'ethnie désigne un « ensemble formé par des individus que rapprochent un certain nombre de caractères de civilisation (langue, culture) » (Akoun, Ansart, 1999, p.197)
[80] Bien que, comme je le montre dans le chapitre 6 de cette thèse, les chances d'obtention peuvent s'accroitre par le recours à la subjectivité des juges également.
[81] Les Albanais étaient 8 261 à demander l'asile en France en 2018, comme l'indiquent les chiffres de l'OFPRA : https://www.ofpra.gouv.fr/fr/l-ofpra/actualites/les-donnees-de-l-asile-a-l-ofpra-en

voiture, etc. « Lia ça la saoule, moi pas encore parce que j'ai d'autres familles, et j'en ai notamment une dont l'histoire tient la route ». (Extrait du journal de terrain du 26/12/2017). Quelques jours plus tôt, Élodie m'avait d'ailleurs dit : « Les Albanais on n'a même pas l'impression qu'ils essaient. Je suis contente de ne pas avoir que des Albanais, ça change ! »
(Extrait du journal de terrain du 16/12/2017)

Durant le repas de midi, l'équipe a parlé de la forte possibilité qu'il y ait encore des arrivées d'Albanais pendant plusieurs années. Dans l'après-midi, Lia dit alors à Élodie : « Encore cinq ans d'histoires de merde ! Je peux prendre cinq ans de vacances ? » (Elle dit ça sur le ton de l'humour et elle rit).
(Extrait du journal de terrain du 26/12/2017)

Le matin, en arrivant, Lia va parler à Raphaël : « Oh mais je t'ai pas dit ! Les Dukanović (Roms) ils sont partis ! Hein Sophie ? ». Moi : « Oui on dirait bien ! ». Lia explique à Raphaël dans quel état ils ont laissé l'appartement, et qu'ils ont emporté le lit bébé et un sommier de petit lit. Raphaël dit, en riant, mais un peu choqué : « c'est la première fois que ça nous arrive ça ! ». Lia réagit alors : « tu sais, c'est un public qui est pas de l'asile, donc ils profitent du système et ils n'ont aucun respect pour l'appart ! »
(Extrait du journal de terrain du 15/05/2018)

Lia me dit qu'elle voudrait réformer l'asile pour n'envoyer les gens en CADA qu'après un pré-tri : « Moi je veux bien le faire ! Je me pose à la Chapelle [*camp de réfugiés à Paris*] et je fais le tri ! : "Mon père n'aime pas ma femme", ok, c'est mort ! "J'ai pas de maison chez moi", ok ben, laisse tomber, etc. […] D'autres méritent plus d'avoir un logement CADA et d'être accompagnés en vue d'une réponse positive, qu'eux. Genre les Soudanais, les Syriens. »
(Extrait du journal de terrain du 14/05/2018)

Les deux travailleuses sociales présentées dans ces exemples, Lia et Élodie, tendent, dans leurs propos, à catégoriser les Albanais et les Roms comme des « faux » demandeurs d'asile. Elles éprouvent d'ailleurs de la lassitude, voire de l'énervement à devoir travailler majoritairement avec ces publics. On trouve dans ces discours, et peut-être à plus forte raison encore en ce qui concerne Lia, une distinction entre les « vrais » demandeurs d'asile « méritants » (dans les deux sens du terme : qui *méritent* un accompagnement et un logement, et qui sont méritants aussi parce qu'ils s'engagent dans un processus d'intégration et dans leur demande d'asile), comme les Soudanais et les Syriens, et les « faux », qui « profitent du système », comme les Albanais et les Roms (Greslier, 2007), à travers une dynamique qui essentialise les caractéristiques des uns et des autres. Selon Élodie, la priorité des Albanais n'est ni l'asile ni l'intégration, mais l'obtention d'un permis de conduire et l'achat d'une voiture, préoccupations qui semblent futiles à Élodie, par rapport aux objectifs fixés par l'accompagnement. Ces personnes remettraient donc en question les fondements mêmes de la définition que fait Élodie de son travail, et qui passe principalement par ces deux versants. Mais l'insertion et l'autonomie, principes fondamentaux dans le travail social, ne passent-elles pas aussi par la possibilité d'être mobile ? Il est possible de se demander s'il ne s'agit pas là d'un paradoxe de l'accompagnement,

qui voudrait que lorsque l'autonomie est « trop » importante, la relation d'aide deviendrait caduque.

Quant à Lia, il semblerait que la valeur des récits de vie des requérants soit directement corrélée à leurs adéquations avec les critères institutionnels et leur légitimation, sans quoi il s'agit d'« histoires de merde ». L'association entre les Albanais ou les Roms et les « fausses » demandes est donc chose courante. Elle s'accompagne d'ailleurs d'une appréciation de l'intensité de la souffrance vécue qui, lorsqu'elle est jugée importante, impliquerait une légitimité de la demande d'asile, mais aussi un « droit » fondamental à être accompagné.

Parallèlement, ces travailleurs sociaux identifient certains demandeurs d'asile comme se servant de la procédure pour gagner du temps : le temps d'attente peut en effet être un outil stratégique permettant à certains de reporter l'échéance d'un refus qu'ils sauraient parfois inévitable. Pour ces personnes, provenant essentiellement de pays des Balkans, la demande d'asile serait alors un moyen de se maintenir le plus longtemps possible sur le territoire, afin de tenter par la suite d'entrer dans une autre forme de régularisation. Ces « faux » demandeurs d'asile ne devraient donc pas, dans la logique de Lia, avoir vocation à bénéficier d'un accompagnement et d'un logement. Ici, le temps d'attente n'est pas identifié comme une souffrance mais bien comme quelque chose venant servir une stratégie qui à la fois détournerait la fonction première du CADA, mais qui en plus empêcherait les « vrais » demandeurs d'asile de pouvoir en bénéficier. L'interprétation de ces professionnels par rapport à l'intensité de la souffrance vécue face à l'attente est donc un bon indicateur leur permettant de classer les « vrais » des faux » demandeurs d'asile. S'affaire ici tout un registre normatif, entre les « héros » (Kobelinsky, 2010(1)) ou les « victimes » (Frigoli, Jannot, 2004(1)) qui ont traversé des épreuves inhumaines et ceux qui « profitent du système » et de ses avantages (Kobelinsky, 2010(1)). La distinction entre les « vrais » et les « faux » demandeurs d'asile, portée par une logique institutionnelle et relayée par certains travailleurs sociaux se dessine donc parfaitement bien ici.

Ces catégorisations spontanées préfigurent du même fait la rencontre avec les familles, dont l'anticipation des comportements ne s'appuiera pour tout critère que sur la nationalité ou l'appartenance communautaire :

> Lia reçoit une nouvelle famille aujourd'hui. Elle devait avoir des Syriens mais « on sait pas pourquoi » elle a finalement des Roms de Serbie. Elle n'est pas du tout enjouée à l'idée de cette nouvelle arrivée. Elle pense qu'ils n'ont que des problématiques de santé, et rien en rapport avec l'asile. Raphaël et elle ont fait un pari : s'ils n'ont pas d'histoire en lien avec l'asile, Raphaël

devra payer un resto à Lia. Dans le cas contraire, c'est Lia qui invitera Raphaël. Elle reçoit les récits de vie de monsieur et madame avant leur arrivée (récits envoyés par un travailleur social de la structure où ils étaient avant) : 5 lignes chacun, sur des persécutions de la part des Serbes. Quand elle voit ça, Lia me dit « Bon ! Ben je crois que j'ai gagné mon pari ! ». Plus tard, en pause, je me retrouve avec Lia et Raphaël. Ce dernier dit à Lia que ça ne veut rien dire, qu'en creusant un peu il y aura peut-être d'autres éléments. Puis il ajoute qu'il s'inquiète de la sentir énervée en ce moment. Ce à quoi Lia répond :
« Lia : Oui ça m'énerve, parce que j'en ai marre, […] c'est pas la base de notre travail, […] c'est dévalorisant pour mon travail, […] je m'y retrouve pas dans mon travail, […] je suis blasée, j'y trouve plus de plaisir. […] Du coup je me demande si je vais pas postuler dans un ATSA[82] ! Pour avoir des vraies nationalités !
Raphaël : Parce les autres c'est des fausses nationalités ? (Rire).
Lia : Des personnes avec des vraies histoires, de l'asile ! Pas des problématiques médicales quoi ! Le médical je m'en fous !
Raphaël : mais ça fait aussi partie de notre travail !
Lia : Oui ! Mais y a pas que ça ! Là on n'a plus que ça ! […] Moi le médical j'm'en fout, je suis pas infirmière quoi ! C'est pas mon travail. »
(Extrait du journal de terrain du 24/01/2018)

Ici, on peut constater que Lia pose d'emblée une étiquette sur la famille rom qu'elle n'a pas encore rencontrée. Elle associe par là même les « fausses histoires » à des « fausses nationalités ». Le raccourci entre la nationalité et des critères non éligibles par la convention de Genève est ici évident. Pour Lia, tout se passe comme si ce public, qui ne répond pas aux critères de la convention de Genève et donc ne correspond pas à ceux de l'accompagnement vers l'asile selon elle, remettait fondamentalement en cause à la fois l'objectif et la valeur de son travail, puisqu'ils ne lui permettent pas d'exercer le cœur de son métier. La définition qu'elle se fait de son travail et le sens qu'elle lui donne originellement ne peuvent pas être mis en application, ils ne sont pas respectés, et elle n'en retire aucune reconnaissance ni aucune satisfaction. Raphaël aborde visiblement les choses différemment, et considère notamment les problématiques médicales comme faisant partie intégrante de son activité professionnelle. Il semblerait que Lia, quant à elle, se prête parfois à un processus de « *généralisation par réduction à des traits immuables* » (Greslier, 2007, p.112). Cependant, ce que Florence Greslier décrit concerne les rapporteurs de la Commission des recours des réfugiés (CRR)[83] qui doivent se faire une idée sur la légitimé de la demande des requérants, à partir d'un simple dossier, et donc de façon désincarnée. Il n'en va pas tout à fait de même en ce qui concerne les travailleurs sociaux, même ceux qui caractérisent leur rôle en fonction de l'asile et tendent à dissocier les « vrais » des

[82] « Le dispositif ATSA – Accueil Temporaire Service de l'Asile – est un dispositif d'hébergement d'urgence nationale pour demandeurs d'asile créé en 2000, mis en œuvre par Adoma dans le cadre des orientations données pas le Service de l'asile du Ministère de l'Intérieur et placé sous la coordination de l'OFII » (voire document d'Adoma, NP/DIS 25-09-2013).
[83] Devenue Cour nationale du droit d'asile (CNDA) par la loi n° 2007-1631 du 20 novembre 2007.

« faux » demandeurs d'asile, selon des catégorisations institutionnelles. Parce qu'ils entrent en interaction quotidienne avec les personnes accompagnées, que celles-ci se confient à eux, et que les échanges dépassent le simple cadre formel et institutionnel de l'asile, les travailleurs sociaux sont nécessairement dans un rapport humanisé et subjectivé à leur travail et aux demandeurs d'asile. Aussi, et comme je le montrerai ci-dessous, même Lia n'a pas toujours des propos aussi catégoriques, et son appréciation des situations laisse une grande part à la sympathie, à l'empathie, à l'affection qu'elle peut ressentir vis-à-vis de ces familles.

Néanmoins, cette vision des choses n'est pas partagée par l'ensemble des professionnels que j'ai rencontrés. Il semblerait en effet que, lorsqu'ils définissent et appréhendent leur travail et leurs missions autour de l'« asile », dans sa forme législative et normative, et posée comme corollaire à l'activité professionnelle, les travailleurs sociaux ont tendance à se baser sur des catégorisations en lien avec les chances d'obtenir une protection, et le bien-fondé de la demande. S'ils ne font pas fondamentalement la chasse aux « faux » demandeurs d'asile, à ceux qui « profitent du système » selon leurs termes, ils jugent pourtant ces pratiques en fonction de cette catégorisation institutionnelle qu'ils ont intégrée et qui balise leur rapport au travail. C'est sans doute pourquoi l'accompagnement des Albanais est plus souvent connoté négativement ici, et potentiellement plus difficile à vivre, comme c'est le cas pour Lia et Élodie. Leur énervement ou leur lassitude face au constat de « ne pas faire de l'asile » exprime une déconnexion entre les missions prescrites et la réalité. « *Il est surtout déstabilisant pour eux de se trouver confrontés à des personnes dont le statut oscille entre celui de victime d'un système (celui qu'elles disent avoir fui) et celui de coupable d'en détourner un autre (celui auquel elles demandent protection)* » (Frigoli, Jannot, 2004(1), p.238). La tension existante dans l'aide sociale en générale entre la figure de la victime et celle du coupable est particulièrement bien illustrée ici. Les propos de Lia et Élodie peuvent peut-être être interprétés comme un moyen d'apposer du sens sur des conditions de travail faites des contradictions, de complexité, d'imprécisions et d'incertitudes.

Mais tous les travailleurs sociaux que j'ai rencontrés ne font pas de la demande d'asile le cœur de leur métier. Raphaël, par exemple, aborde les choses sous un autre registre :

> « *Est-ce qu'il y a un élément qui te paraît plus fondamental, plus important que les autres dans cet accompagnement avec les familles ?*
> [*Réfléchit*] Ce qui est fondamental en fait c'est… Cet accompagnement, il est pas quotidien, il faut pas exagérer, mais tu vois pendant plusieurs mois des personnes à raison de, on va dire, en moyenne 2 fois par semaine. Si tu viens avec moi à 11h ça va être pour aller à la poste, ça va prendre 10 minutes et il va pas se passer grand-chose, mais l'accumulation de ces petites choses

fait que tu finis par avoir une bonne connaissance des personnes, à travailler proche de l'autre et à te retrouver quelque part au creux de quelque chose, tu es au creux de, je t'ai parlé de l'attente tout à l'heure, tu es au creux de l'attente avec eux. Tu es… Tu cristallises un petit peu tout ce qui va se passer, tu cristallises l'espoir que l'asile va fonctionner, tu cristallises le rejet, tu cristallises énormément de choses. À toi de faire attention aussi en tant que travailleur social, mais bon, même si tu fais attention des fois on va te dire que c'est grâce à toi que la personne a une protection ou que c'est à cause de toi si il y a un rejet, mais ce lien de proximité pour moi il permet de travailler quand t'as la confiance de l'autre, ou quand tu essaies de l'avoir, et que tu l'as à un moment donné ou à un autre hein, la confiance elle peut très vite être reprise ou pas, mais ce qui est le plus important c'est ça, pour moi, c'est comment tu te tiens à côté de l'autre au milieu de cette attente parce que tu es forcément… Une personne en demande d'asile, elle est forcément, pour moi en tout cas, dans une souffrance liée à l'attente et cette souffrance elle est liée au fait que puisque tu demandes une protection parce que tu as quitté ton pays, ton passé il te quitte pas. Attendre la protection, pour beaucoup, même si c'est pas forcément dit dans ces termes, mais c'est souvent une demande de réparation d'un préjudice vécu. Je pense en tout cas. Alors après, est-ce que ça répare ou pas, est-ce que ça permet d'avancer ou pas d'avoir une protection, c'est un autre débat mais en tout cas, attendre d'avoir la protection en France c'est se dire aussi qu'on l'a méritée, c'est aussi se dire que la France, de manière indirecte, elle atteste que ce que tu as vécu c'est pas normal.
Une forme de reconnaissance en fait.
Une forme de reconnaissance, c'est exactement ça. Et comment moi je travaille sur ce temps d'attente, c'est ça pour moi le plus important. »
(Extrait d'entretien, Raphaël, travailleur social en CADA)

Raphaël ne fait pas de catégorisation en fonction des nationalités et de leur chance d'obtenir une protection. Il interprète davantage les rapports qu'il entretient avec les personnes accompagnées en termes psychologiques. La souffrance, chez lui, n'est pas un curseur permettant de déterminer la légitimité pour une personne de demander l'asile, puisqu'elle s'exprime selon lui dans toutes les situations qu'il rencontre :

« Tout ça pour dire que, même si au final ils ont pas eu de statut et qu'il y avait pas, enfin bon c'est un peu compliqué si tu veux, l'histoire elle changeait un peu au fur et à mesure, donc du coup dans ces conditions, l'OFPRA s'en est rendu compte, et… T'as quand même une souffrance, le nombre de fois où madame elle s'est effondrée, en larmes, dans l'appartement ou quand on bossait le récit OFPRA, c'est deux choses totalement différentes. Est-ce que ce que tu as vécu correspond aux critères d'octroi d'une protection ? C'est une chose, la souffrance que la personne a vécue au pays, c'en est une autre. Et d'ailleurs cette dame-là, je lui ai dit un jour où on préparait son passage à l'OFPRA, elle me dit "mais je vois pas comment je pourrais ne pas avoir de protection, j'ai tellement souffert !", et je lui ai dit "mais malheureusement, je suis désolé mais l'OFPRA, son travail, c'est pas de donner la protection à toutes les personnes qui sont en souffrance, c'est par rapport à des faits bien précis et malheureusement, même si vous avez beaucoup souffert peut-être que vous n'aurez pas de protection". Et du coup je me retrouve souvent avec des personnes qui sont très très en souffrance, tout en sachant très bien qu'elles n'auront pas de protection parce que c'est pas les critères quoi. […] Parce que ça veut dire quoi ? Ça veut dire qu'en fait, tu as une pièce, avec deux faces, et que d'un côté tu as le héros, le gars qui a vécu la guerre, qui s'en est sorti, c'est incroyable, quel courage ! Tout ce qu'il a vécu il

> mérite l'asile ; et de l'autre côté tu as l'inverse, tu as le fossé avec l'asile. Ça me dérange profondément de dire qu'on va travailler en pensant ça. Ça me dérange parce que faire… Transmettre à quelqu'un qu'il a beaucoup de courage, que c'est un héros après ce qu'il a vécu, c'est aussi néfaste que transmettre à quelqu'un qu'il a rien à foutre ici. Donc j'essaie de pas être dans cette dualité. »
> (Extrait d'entretien, Raphaël, travailleur social en CADA)

Dans l'approche de Raphaël, la souffrance est inhérente à la condition même de demandeur d'asile et au temps d'attente qui l'accompagne, et ce quelles que soient les raisons qui poussent à entrer dans cette procédure. C'est son interprétation de ce que vivent et ressentent les demandeurs d'asile qui l'amène à penser en termes psychologiques, ce n'est pas la définition initiale qu'il se fait de son travail, par rapport à un repère institutionnel, qui oriente son action et son accompagnement.

En ce qui concerne les travailleuses sociales du CAO, la situation est un peu différente. Les hommes isolés accompagnés par les trois travailleuses sociales ne proviennent presque jamais de « pays d'origine sûre ». Ce sont majoritairement des Soudanais, des Afghans ou encore des Érythréens, dont les chances d'obtenir une protection sont plus élevées que pour les personnes des Balkans (cf. Chapitre 1). La classification des « faux » demandeurs d'asile n'a donc pas vraiment raison d'être ici, puisqu'elle ne représente qu'une faible proportion des personnes accompagnées. Elle ne remet pas non plus en question la mission liée à l'asile, et n'induit pas une conflictualité marquée entre la mission[84] et sa réalisation, comme c'est le cas dans le CADA. Les travailleuses sociales du CAO ont donc bien plus souvent affaire à la figure du « héros » qu'à celle du « fraudeur ». Leur appréciation de l'accompagnement est plutôt caractérisée par une fonction éducative, dans la mesure où elles qualifient les hommes qu'elles accompagnent de « gosses », de « gamins », qu'il est nécessaire d'amener à se responsabiliser, et à devenir adulte (cf. chapitre 4).

Les formes de catégorisations et d'interprétations des diverses situations sont donc multiples, et dépendent des parcours personnels et professionnels des travailleurs sociaux, et de la définition du travail qui en découle en partie.

[84] Une mission qui n'est toutefois pas prescrite ici, comme je l'explique dans le chapitre 5.

2.3) Une catégorisation « spontanée » liée à la conception du travail social

Si tous les travailleurs sociaux n'opèrent pas nécessairement une classification entre les « vrais » et les « faux » demandeurs d'asile, il est pourtant une catégorisation spontanée plus largement partagée qui conduit à différencier les « bons » et les « mauvais » usagers. Celle-ci prend sa source dans une conception « moderne » de l'action sociale, qui pense les bénéficiaires des dispositifs comme devant être acteurs de leur propre situation, et les travailleurs sociaux comme des appuis permettant aux personnes accompagnées de mobiliser des ressources, des compétences dont elles sont déjà dépositaires, ou qu'elles se doivent d'apprendre à acquérir. Cela est bien visible dans la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (aussi appelée loi 2002-2), qui insiste notamment sur l'importance de la participation directe des personnes et l'instauration de projets personnalisés, dont le bénéficiaire doit être acteur et participer à entrer dans une démarche de co-construction. La distinction s'opère donc ici, non pas directement avec les chances d'obtenir une protection (quoique ces deux logiques soient parfois concomitantes), mais surtout en lien avec le degré d'investissement des personnes dans l'accompagnement, et de leur faculté à se plier aux comportements et aux rôles qui sont attendus d'elles. C'est ainsi que Lia, pourtant critique vis-à-vis des Albanais qui « profitent du système » selon ses termes, peut aussi porter un tout autre discours lorsque ces Albanais respectent les règles et normes élémentaires selon elles :

> Après avoir vu une famille d'Albanais avec Lia, la travailleuse sociale me dit en partant : « J'adore cette famille ! Ils s'intègrent, c'est toujours propre chez eux, au niveau éducation ils sont bien. La chute va être rude ! ». Je lui demande : « tu penses qu'ils n'ont aucune chance ? », ce à quoi Lia répond simplement : « non ». […] Plus tard dans la journée, elle me dit qu'elle appréhende l'arrivée de nouvelles familles, que c'est une angoisse pour elle : « à la limite, c'est pas de l'asile, mais s'ils sont pas chiants, ça va ! ». Elle me parle d'une autre famille, qui ne fait pas de « consommation médicale », tient bien son appartement : « Ils tentent l'asile, j'peux pas leur reprocher, mais ils sont pas chiants ! »
> (Extrait du journal de terrain du 14/02/2018)

On constate ici qu'une dimension affective peut se développer entre des demandeurs d'asile dont les histoires ne relèvent pas des critères de la Convention de Genève et les travailleurs sociaux, même lorsque ceux-ci tendent à se baser sur un critère institutionnel pour orienter leur appréciation du travail et des personnes accompagnées. Parce qu'ils correspondent aux comportements attendus d'eux, qu'ils font preuve d'une volonté d'intégration selon des normes partagées dans le travail social, ces requérants ne sont pas qualifiés de « profiteurs ». Le stigmate associé au « faux » demandeur d'asile est donc bien plus important s'ils sont aussi suspectés d'être de « mauvais » usagers. Il semblerait même que la stratégie visant à détourner

le principe de l'asile peut être comprise et tolérée s'ils entrent par ailleurs dans les autres normes et codes demandés par le travail social, puisque : « ils tentent l'asile, j'peux pas leur reprocher », me dit Lia.

Aussi, les situations dans lesquelles les personnes accompagnées ne formulent pas de besoin, ne s'inscrivent pas dans l'élaboration d'un projet personnel, peuvent être très déstabilisantes pour certains travailleurs sociaux :

> « Ça arrive qu'y ait, alors je sais pas si c'est un désintérêt, je sais pas s'ils baissent les bras parce que y a par exemple un rejet de l'OFPRA qui vient d'arriver, et que hop ! On enclenche un recours, donc il faut digérer ça, ou il peut y avoir aussi des familles qui savent que c'est fichu d'avance, donc qui misent tout sur l'intégration, sauf que voilà ils sont en CADA, donc en centre d'accueil des demandeurs d'asile donc le cœur du métier et ce qu'ils font là c'est la demande d'asile, donc on leur rappelle mais y a pas de répondant et nous on peut pas travailler si les personnes sont pas réceptives quoi. Donc oui, ça m'est arrivé là avec deux familles là récemment, du coup… J'étais toute seule à m'inquiéter de la demande d'asile ! C'était vraiment ça quoi. Et euh… Pour le coup un peu difficile parce que pour les deux familles là c'était : la demande d'asile on s'en désintéresse, mais également de tout le reste. Voilà. C'est-à-dire qu'y avait pas de cours de français, y avait pas. Y avait pas d'échange avec moi, à part le "oui oui viens à l'appartement y a pas de souci", mais pas de "que voulez-vous faire ? Vous êtes là en France, comment vous voyez l'avenir ?", tout ça, y avait rien.
> *Ils ont aucun projet ?*
> Ou ils me le disent pas. Donc effectivement c'est deux familles avec qui je… J'ai travaillé la scolarisation des enfants, mais y avait pas voilà, pas d'absentéisme, on n'est pas là-dedans du tout hein, mais la communication restait très compliquée parce que y avait pas de motivation pour aller en cours de français, ils y sont pas allés, et puis ils étaient autonomes pour tout ce qui était médical donc, même pas… Voilà, donc j'ai pas fait grand-chose avec elles, ça c'est sûr quoi. À part recentrer sur la demande d'asile, à part faire des piqûres de rappel, en disant "bon voilà, est-ce que vous avez des nouveaux documents ? Qu'est-ce que vous voulez dire ?" Et tout, mais… Pas de répondant quoi.
> *Tu crois qu'ils s'attendaient à être déboutés ?*
> Oui.
> *D'accord. Et ça arrive souvent selon toi que les familles s'attendent à ça* ?
> Ben je te dis là c'était mes deux premières familles dans le cas-là quoi. Où y avait pas… Y avait pas cette volonté d'y croire un peu quoi. Tout en sachant que voilà, y a certaines nationalités ça peut être compliqué d'obtenir l'asile mais les personnes étaient tout de même dans une dynamique de "on sait que c'est difficile mais vraiment nous on a des choses à dire quoi". Et… À voilà, à multiplier les documents, essayer d'apporter des preuves, des explications, être dans l'inquiétude, quelquefois baisser les bras mais après tout de suite "non mais moi j'ai ça en plus, on va travailler ça", donc y avait quand même euh… On pouvait travailler, on sentait l'intérêt, on sentait la volonté de… D'expliquer, voilà donc ça fait quand même… Ça jalonnait tout l'accompagnement. Et on travaillait très très bien, même sur les autres plans, y avait quand même quelque chose, et le cœur de la demande d'asile était présent quoi. Là effectivement, c'étaient des familles dont je ne peux pas… Je les connais pas. Au bout de voilà 8 mois, où j'y suis allée toutes les semaines, où je les ai parfois rencontrés deux fois par semaine, je suis incapable de dire quelque chose de… Je suis incapable de définir mon accompagnement par

rapport à ces deux familles-là, voilà. […] C'est assez déroutant, après moi je l'accepte, c'est comme ça, je fais mon boulot dans le sens où je leur rappelle qu'ils sont au CADA, qu'y a une demande d'asile qui est en cours, qui n'est plus là du coup, voilà c'est terminé, mais qu'il y a une demande d'asile qui est en cours, je le rappelle voilà par rapport à l'école, les sorties scolaires, comment ça se passe, qu'y a des cours de français qui sont là pour les adultes, mais à part ça… Voilà, y a pas de…
Y a pas grand-chose quoi.
Ben non je… Voilà, je travaillais toute seule. C'était assez… Bon c'est une expérience hein ! Après… Y a pas de… Moi, voilà je pense que l'important en tant que travailleur social c'est que, dans ces cas-là, de faire le boulot quand même quoi, c'est… Parce que peut-être qu'à un moment y aura "ah mais oui mais si, j'ai plein d'autres documents, je veux faire ça", voilà, c'est pas parce que y a rien, enfin y a pas de demande, y a pas de sollicitation, y a pas d'intérêt pour l'intégration, que du coup moi je dois avoir un désintérêt pour cette famille. C'est… Ce serait une faute, une grosse grosse faute, et voilà, ça m'est même pas venu à l'idée quoi, c'est juste que c'était un accompagnement complètement différent, à part, voilà. »
(Extrait d'entretien, Élodie, travailleuse sociale en CADA)

Élodie définit son travail autour de la notion d'asile, qu'elle met au cœur de l'accompagnement, mais elle parle aussi des activités annexes et des démarches vers l'insertion. Or, elle porte un intérêt tout particulier à cette notion, ce qui s'explique par son parcours professionnel (cf. Chapitre 2). Elle se trouve donc démunie dans ce contexte où elle ne peut travailler sur aucun de ces deux piliers, la demande d'asile et les démarches vers l'insertion, et où sa place en tant que travailleuse sociale n'est ni reconnue ni visiblement souhaitée par la famille. Ces personnes ne s'inscrivaient pas, aux dires d'Élodie, dans la logique même recherchée par la loi 2002-2, visant à faire du bénéficiaire d'un dispositif un acteur qui prend en main son avenir et entre dans la co-construction d'un projet avec son travailleur social. C'est ainsi que, lorsqu'elle dit « je travaillais toute seule », Élodie semble déstabilisée par le fait que ces personnes n'endossaient pas le rôle attendu d'elles. Raphaël aussi me dit s'être senti désarçonné dans une situation similaire :

« J'ai des difficultés avec une famille qui me demande rien, qui a jamais aucune demande, qui a jamais rien à me dire, mais tout le temps, tout le temps, et au bout de plusieurs semaines c'est une difficulté pour moi, parce que quand on te renvoie juste "oui oui" quand tu expliques un truc, tu finis par te demander si c'est bien compris ou pas, des fois ils te prouvent qu'ils n'ont pas compris alors qu'ils t'ont dit "oui oui", parce qu'ils ratent un rendez-vous ou autre. Le fait d'une famille comme ça, heureusement ça arrive rarement, qui n'a aucune demande envers toi, qui te dit rien, qui te parle pas, qui te… Tu peux poser n'importe quelle question, ils répondent à peine, ou ils te disent "oui oui", c'est une difficulté. Parce que, c'est par rapport à ce que ça engendre en fait. Tu vois, c'est pas pour moi dire "bah vous me parlez pas", ou… Tu vois, je leur demande pas, ils me doivent rien en fait au final. On doit rien à son intervenant social, on lui doit même pas la franchise à la limite. […] Mais par contre oui, là où ça pose problème c'est, parce que par exemple cette famille elle a eu un bébé, et que du coup l'hôpital, enfin ça bloque du coup, l'hôpital pense que moi je fais rien, je travaille pas, ils comprennent pas pourquoi, la

> famille elle comprend rien, enfin tu vois j'ai… Mon métier c'est aussi de faire le lien des fois entre plusieurs personnes, la compréhension des uns des autres, et quand je suis pas là pour faire ce travail de médiation, des fois ça marche pas, en l'occurrence là avec l'hôpital ça marche pas, et du coup ça crée un problème pour la famille parce que ils disent "oui oui" mais ils ont pas compris, alors comment ça va se passer avec leur enfant quand il va rentrer à la maison ? Ils ont besoin d'avoir des infos sur le fait que ceci, cela, ils savent s'occuper d'un gosse, mais là en l'occurrence il est prématuré, donc il y a des choses à respecter parce que l'enfant peut faire des fausses routes en mangeant tout ça, ça peut être dramatique donc tu vois avec une famille qui te dit "oui oui", et tu sais que des fois quand ils te disent "oui oui" ils ont pas compris, ben moi ça me fait flipper quoi. Et ça c'est une grosse difficulté dans… Dans le suivi, dans l'accompagnement, dans le travail d'accompagnement. »
> (Extrait d'entretien, Raphaël, travailleur social en CADA)

Raphaël ne parle pas du tout de la demande d'asile ici. Toutefois, il semble dérouté face à cette famille qui ne lui fait aucune demande, et qui n'entre pas dans un rapport de bénéficiaire-demandeur à accompagnateur. Il y a donc des similitudes entre la réaction d'Élodie et celle de Raphaël quant à ce type de comportements, alors que les deux travailleurs sociaux définissent pourtant le cœur de leur métier différemment. Mais dans les deux cas, ces demandeurs d'asile, qui n'entrent pas dans la logique d'un contrat social aidant/aidé, viennent rendre quelque peu caduc le principe même d'accompagnement et donc le statut même de ces deux professionnels. La réalité ne correspondant pas aux définitions et aux missions qu'ils se sont fixées, leur rôle ne peut donc s'exprimer ici, puisqu'il n'est pas renvoyé, validé, reconnu par la famille dans la relation de face-à-face (Goffman, 1983).

Les catégorisations spontanées sont donc de plusieurs ordres. Mais elles sont toujours liées à des systèmes de significations et d'interprétations des situations rencontrées et des rôles de chacun.

2.4) Significations et usages des catégorisations spontanées

Les auteurs qui ont travaillé sur l'interculturalité l'évoquent essentiellement comme un modèle vers lequel les travailleurs sociaux devraient tendre pour penser leur accompagnement et le rendre plus propice à répondre à la complexité des diverses réalités. Ils pensent également que ce modèle devrait suivre un principe selon lequel les personnes accompagnées ne devraient pas être enfermées, par les travailleurs sociaux, dans des catégories ethnicisantes (Guélamine, 2006(2)) et pensées comme immuables (Verbunt, 2012). Il est aisé de comprendre en quoi placer les individus dans des cases en fonction de leur seule appartenance culturelle (réelle ou imaginée, et parfois vectrice de stéréotypes et/ou de préjugés), peut être néfaste à une compréhension plus large et multifactorielle des difficultés rencontrées par les personnes

accompagnées. Mais il n'en reste pas moins que cette démarche présente un outil facilitateur de l'appréciation des situations. En effet, en s'appuyant sur des tendances présupposées, les travailleurs sociaux peuvent réduire les incertitudes, ou du moins avoir la sensation de les maîtriser. Classifier le monde en fonction d'idéaux-types et à l'aide de catégorisations spontanées permet d'y apporter une forme de compréhension, certes critiquable, mais ayant pour fonction d'orienter l'action et de lui apposer un sens. Cela permet d'anticiper, de manière plus ou moins juste, les comportements de l'autre et les réponses qu'on y apportera. Ces anticipations sont liées à des compétences expérientielles, puisqu'elles sont appuyées sur des faits et sur ce qui a déjà pu être observé, même si l'interprétation de ces expériences reste cantonnée à des facteurs explicatifs succincts. Si Lia se désespère d'avance de recevoir une famille venant d'un pays des Balkans, c'est parce que ses expériences passées lui ont appris que ces personnes n'obtenaient que rarement une protection. Cela permet peut-être aussi à Lia de se protéger d'une potentielle déception à venir, du moins de l'anticiper. Cependant, ces catégorisations, certes réductrices, sont aussi toujours soumises à des ajustements et des réinterprétations. Elles ne sont pas pensées comme fixes, elles sont au contraire mouvantes et dynamiques, et peuvent admettre des exceptions.

La catégorisation spontanée, si critiquable soit-elle, est aussi un moyen de remettre de l'homogénéité dans un public si hétéroclite. Elle peut donner l'impression de rendre plus facilement lisibles des rapports sociaux, et de diminuer l'incertitude liée aux comportements individuels, d'autant plus lorsque les relations interpersonnelles sont prises dans des rapports de domination ou des relations asymétriques (cf. chapitre 4). La catégorisation spontanée compartimente un environnement social complexe, afin de le rendre, du moins en apparence, plus prévisible et donc maîtrisable. En outre, elle peut aussi permettre d'affirmer ou de consolider une définition du travail : « ce n'est pas mon travail », « mon travail c'est l'asile », autant d'expressions qui mettent l'accent sur les frontières internes à l'activité professionnelle, mais également sur une projection de ce qu'elle devrait être.

De plus, il est impossible de prendre en compte l'ensemble des critères pouvant expliquer les comportements, les attitudes, les réactions, les demandes, les rapports sociaux et intrafamiliaux des personnes accompagnées : leur « culture » (dans toute la complexité qu'elle relève), leur religion, leurs coutumes, leur classe sociale d'appartenance, leur condition familiale, leur âge, leur genre, etc. Si consacrer trop d'importance à l'un de ces éléments reviendrait à nier les autres facettes de la complexité des situations rencontrées, il est pourtant bien compliqué de ne faire abstraction d'aucun de ces éléments (Bolzman, 2009). Ainsi les travailleurs sociaux auront

« spontanément » tendance à appréhender les modalités de leurs interactions avec les demandeurs d'asile en fonction d'un nombre limité de critères explicatifs.

En outre, nous pouvons nous demander s'il serait possible pour eux de prendre en compte l'ensemble des critères. Leur capacité d'action est limitée par leur imbrication à l'institution : comment, par exemple, agir sur la conception même de l'intégration au niveau national et normatif, quand sa définition est véhiculée à la fois par le cadre professionnel et par la conception de ce que doit être le travail social ? En d'autres termes, il est difficile, pour les travailleurs sociaux, de relativiser chaque situation en fonction des divers critères explicatifs, tout en inscrivant leur démarche dans un objectif d'intégration qui implique, dans sa définition même, des formes d'acculturation et un principe d'adaptabilité individuelle. L'intégration désigne un processus en sociologie mais souvent un objectif dans le langage courant. « *L'intégration est le processus par lequel l'individu prend place dans une société, par lequel il se socialise. Ce processus équivaut à apprendre les normes et valeurs qui régissent le corps social* » (Paugam, 2010, p.77), par la famille, l'école et les groupes de pairs. Mais les travailleurs sociaux utilisent cette notion comme un objectif vers lequel tendre, en aidant les demandeurs d'asile à acquérir les codes, les normes, les lois et la langue française afin qu'ils deviennent autonomes. C'est donc un objectif, qu'il leur est difficile à atteindre mais vers lequel ils essaient de tendre. « *Aujourd'hui, l'usage social du terme restreint l'intégration, à tort, aux groupes des immigrées et à leurs enfants. Dans cette acception, la société en question est généralement la société d'accueil* » (*ibid.*), quand l'intégration prend sociologiquement en compte le passage de l'adolescence à l'âge adulte, ou plus généralement l'éducation des enfants, etc. « *Classiquement, l'intégration se décomposerait en plusieurs étapes successives avec, dans un premier temps, l'intégration économique (obtenir un emploi), la maîtrise de la langue, puis le processus d'acculturation qui vise à la maîtrise par l'impétrant des normes, coutumes et valeurs de la société à intégrer et le processus d'ascension sociale* » (*ibid.*, p.77-78). Bien entendu, dans les faits cela ne se déroule pas nécessairement dans cet ordre. Nous verrons que pour les demandeurs d'asile la situation est particulière et l'accès à un emploi fortement compromis. Les travailleurs sociaux tendent ainsi à définir l'intégration à partir des réalités de terrain qu'ils rencontrent, et donc comme découlant de la maîtrise de la langue et des normes françaises. Le processus d'intégration dépend fortement de la société d'accueil. Mais dans son acception courante, elle est davantage envisagée comme découlant d'efforts individuels pour acquérir les codes sociaux permettant de s'intégrer. Et c'est principalement de cette manière que les travailleurs sociaux l'envisagent. Ceci est d'autant plus vrai que, comme le dit Faïza

Guélamine (2006(1)), les travailleurs sociaux ont tendance à avoir une vision microsociale des faits migratoires. Aussi, sont évoquées les capacités intégratives des migrants à l'aune de caractéristiques individuelles voire culturelles, et non comme le résultat de processus sociaux plus larges, impliquant la responsabilité étatique dans les difficultés d'intégration (Dubois, 1999).

L'accompagnement se forme autour de choix et de significations : interprétations des situations, choix de répondre favorablement ou non à une demande, choix dans les critères retenus pour aborder un moment précis. Ceux-ci sont individuels mais aussi collectifs, et ont un impact réel sur les personnes accompagnées, bien que circonscrits dans un cadre institutionnel : « *Dans les limites qui leur sont fixées par les institutions et les politiques publiques, la manière dont le travailleur social envisage son intervention, écoute, comprend, répond à l'usager a des incidences parfois plus importantes qu'on ne le croit sur les trajectoires individuelles et familiales des personnes concernées* » (Guélamine, 2006(2), p.293).

Ainsi, les travailleurs sociaux mettent en place des catégorisations spontanées qui, contrairement à ce que l'on pourrait croire, sont moins liées aux différences « culturelles » et à l'interprétation de ces différences (même si cette variable est présente) qu'aux caractéristiques même du public des demandeurs d'asile. Ces catégorisations leur permettent de compartimenter une réalité complexe, afin de la rendre plus lisible et prévisible. Elles sont des stratégies spontanées, destinées à ce que les travailleurs sociaux puissent à la fois se saisir de leur travail et de sa définition, et s'en distancier. Ces catégorisations se voient néanmoins particulièrement bouleversées lorsque les professionnels se trouvent face à des situations, elles aussi spécifiques à la demande d'asile, impliquant des interrelations avec des personnes accompagnées issues de milieux sociaux favorisés.

3) Rapports avec les demandeurs d'asile issus de milieux sociaux favorisés

Les demandeurs d'asile sont accompagnés non pas parce qu'ils ont des problématiques économiques ou sociales spécifiques, mais parce qu'ils sont demandeurs d'asile. De fait, les travailleurs sociaux se retrouvent parfois à devoir travailler avec des personnes qui étaient issues d'un milieu social élevé dans leur pays d'origine, ce qui n'est pas habituel dans le travail social. Cela vient redéfinir les relations entre les demandeurs d'asile et les travailleurs sociaux. La division traditionnelle des rôles entre « celui qui sait » et « celui qui doit apprendre », entre l'expert et le demandeur, est ici soumise à un rééquilibrage. Cette situation particulière peut entraîner un rapport de pouvoir inversé. Alors, comment en effet amener des personnes vers

une (re)socialisation, principe même du travail social, quand celles-ci ne sont pas désocialisées ? (Frigoli, Jannot, 2004(1)).

Si j'ai pu observer sur mon terrain des interactions entre les travailleurs sociaux et des demandeurs d'asile issus de classes sociales supérieures, disposant d'un capital culturel important, je n'aborderai toutefois pas les choses exactement de la même manière que Gilles Frigoli et Jessica Jannot. Certes, l'accompagnement est, dans ces cas, différent, mais il n'est pas nécessairement mis à mal, ni même vécu comme une remise en question du rôle des travailleurs sociaux, et ce pour trois raisons : cette réalité peut venir servir la relation ; elle n'est finalement proportionnellement pas très courante ; leur rôle d'accompagnateurs du social s'exprime malgré tout, même avec des personnes qui ne relèvent pas habituellement de l'action sociale.

3.1) Des interactions et une intégration facilitées

Ces dispositions sociales de la part de certaines familles peuvent venir faciliter le lien, la confiance, la discussion et l'identification. C'est notamment le cas avec un couple d'Albanais : elle était juriste, lui a fait des études d'anglais et de psychologie, il était photographe, interprète, et a notamment travaillé sur des enquêtes sur des criminels de guerre dans son pays ; « Ça fait du bien d'avoir des familles de ce niveau-là ! », me dit alors Anne-Cécile les concernant (extrait du journal de terrain du 05/02/2018). La travailleuse sociale, pourtant d'ordinaire si regardante sur l'entretien des logements, a accepté de faire une exception avec cette famille, dont les trois enfants ont dessiné sur tous les murs de l'appartement :

> « Oui il faut pas dégrader l'appartement. Mais d'une part, je sais que c'est une famille qui a entièrement payé sa caution, donc y a de quoi refaire l'appart, secundo, quand j'ai travaillé là-dessus etc., les parents m'ont dit "ben oui mais les enfants, si nous on repose la tapisserie maintenant, ils vont continuer à dégrader, à dégrader, et je vois pas comment je peux empêcher mes enfants de marcher et de dégrader". Je dis "c'est un point de vue de l'éducation", mais j'ai dit "si vous voulez assumer ce point de vue là, il faudra refaire entièrement l'appartement". Ils se sont engagés à refaire entièrement l'appartement et pour me montrer leur bonne foi ils ont déjà acheté tout le matériel. Ça renforce l'idée que s'ils font pas l'appartement, tout le matériel est dans l'appartement, ça veut dire que j'ai plus que la main d'œuvre à payer.
> *Oui donc tu as quand même une garantie derrière.*
> J'ai une garantie. Et puis après c'est une question de confiance, c'est clair que… Je ne travaille pas de façon automatique avec les familles. C'est-à-dire que là, c'est une famille exceptionnelle, en termes d'insertion, ils veulent aller habiter en Alsace, et ils ont appris à cuisiner la choucroute ! Va me trouver des Albanais qui apprennent la cuisine française ! Et ben t'en as vraiment pas beaucoup ! Donc eux, c'est vraiment un profil particulier, où même dans la

procédure, dans les démarches, dans les conversations que j'avais avec eux, j'avais pas du tout la même approche qu'avec les autres familles.
Oui ils sont vachement plus cultivés, au fait de certaines choses,
Mais ils m'ont énormément appris de choses hein ! Je veux dire moi je suis nulle en photographie, je suis nulle en cinéma, avec eux je me sens d'égal à égal sur des démarches vraiment voilà, ils ont un bagage culturel, un bagage intellectuel qui me dépasse sur certains points ! Je veux dire, ils maîtrisent 4 à 5 langues ! Moi qui ai du mal avec mon anglais ! Et je lui disais, je lui disais mais "Veran, autant qu'on fasse un échange ! Corrigez mes phrases en anglais, moi je corrigerai vos phrases en français", c'est pas une relation que j'ai eue dans d'autres familles quoi ! »
(Extrait d'entretien, Anne-Cécile, travailleuse sociale en CADA)

Dans cet extrait, nous pouvons relever plusieurs éléments. En premier lieu, Anne-Cécile accepte ce qu'elle appelle un « point de vue » éducatif, qu'elle n'aurait surement pas toléré en temps normal :

« Y a des choses que je fais avec certaines familles et pas avec d'autres. Eux j'accepte parce que je sais qu'ils referont tout avant de partir. »
(Extrait du journal de terrain du 05/02/2018)

Cette famille particulière, « exceptionnelle » même selon ses termes, a donc droit à un traitement différent de ses homologues. Cette dérogation est certainement liée à plusieurs éléments : premièrement, Anne-Cécile dit se sentir d'égal à égal avec ce couple. Par conséquent, le statut supérieur donné traditionnellement au « sachant », incarné par le travailleur social, est considérablement amoindri dans ce cas. La travailleuse sociale n'est pas dans un rapport éducatif avec cette famille, et cela explique pourquoi elle ne se permet pas de juger un comportement qu'elle aurait pu réprouver dans une autre situation. Deuxièmement, une relation de confiance entre elle et le couple s'est instaurée, peut-être facilitée d'ailleurs par la réciprocité de leur relation. Elle partage en outre avec eux des codes sociaux similaires, ce qui lui permet de les comprendre et l'aide à mieux anticiper leurs comportements. Cela se joue autour d'un processus d'identification, « *qui favorise l'unité d'un groupe et entraîne les sujets à se conformer aux valeurs communes* » (Akoun, Ansart, 1999, p.263). L'identification qui se joue ici entre Anne-Cécile et le couple est peut-être d'autant plus favorisée par le fait que, tout comme Veran, Anne-Cécile a fait des études de psychologie. Il semblerait que les interactants partagent donc ici des codes et des normes communes, facilitant la mise en lien, dans une situation d'accompagnement qui complique pourtant habituellement les contacts et la compréhension, aussi bien langagière que comportementale, de l'autre. Anne-Cécile a donc instauré une contractualisation orale avec ce couple, validée non pas par une signature qui

pourrait la protéger en cas de non-respect des engagements, mais par la confiance qu'elle leur porte.

Dans ce rapport interpersonnel, il y a parfois une inversion des rôles, lorsque ce sont Veran et Belina qui transmettent des connaissances à Anne-Cécile, dans des domaines de compétence qu'elle ne maîtrise pas (la photographie, le cinéma). Pour autant, cela ne semble pas gêner Anne-Cécile, bien au contraire, puisqu'elle dit alors se sentir d'« égal à égal » avec eux. Les interactions qu'ils entretiennent vont bien au-delà des démarches liées à la demande d'asile ou aux problématiques quotidiennes : elles valorisent les connaissances de Veran et Belina, leurs compétences intellectuelles et culturelles, et s'inscrivent dans un échange réciproque.

En outre, le fait qu'ils soient issus d'une classe sociale favorisée aide à lever le doute sur la légitimité de leur demande : alors que la grande majorité des Albanais sont soupçonnés par les travailleurs sociaux de ne venir en France que pour des raisons économiques, il semble évident que ce n'est pas ce qui a provoqué la migration de ce couple. Par leur position sociale, ils sont donc catégorisés différemment d'office, par Anne-Cécile, des autres demandeurs d'asile albanais. En outre, ils ont un récit de vie qui entre dans les critères de la Convention de Genève, et qu'Anne-Cécile ne met pas en doute, parce qu'il est cohérent, construit et documenté. Le couple entre donc dans l'image de « vrais » demandeur d'asile, qui est par ailleurs renforcée par le fait qu'ils sont de « bons » usagers, qui font montre de leur volonté de s'intégrer.

Par ailleurs, il apparaît que les personnes cultivées, possédant des capitaux forts (au sens bourdieusien) et acquérant facilement la pratique de la langue française sont identifiées par les travailleurs sociaux comme des individus plus facilement intégrables dans la société française[85]. Et c'est spécifiquement le cas ici, lorsqu'Anne-Cécile parle avec admiration du fait que Veran et Belina se sont empressés d'apprendre à cuisiner la choucroute en vue de déménager en Alsace. Cela marque encore davantage, selon elle, la différence entre eux et les autres Albanais. Or, l'intégration reste l'une des priorités de l'accompagnement selon les professionnels du social. Veran et Belina sont donc des usagers qui peuvent accéder à cet objectif qui, j'y reviendrai dans la dernière sous-partie, est particulièrement difficile à respecter dans les conditions de la demande d'asile. Ces personnes permettent ainsi aux travailleurs sociaux de

[85] Le principe d'assimilation à la société française passant par la maîtrise de la langue (assimilation linguistique) remonte à la politique coloniale, où il était présenté comme un critère neutre et évident. « *Il s'agit d'un prétexte bien commode pour dissimuler une vision raciste de la citoyenneté française* », puisque « *dans la situation coloniale, la barrière de la langue est un moyen d'exclure certaines catégories de la population.* » (Hajjat, 2012, p.62).

valoriser leur place et leur rôle, de donner du sens à leur travail, et même d'avoir simplement la sensation de remplir leurs missions. Ceci est d'autant plus vrai que, selon les travailleurs sociaux, elles possèderaient des compétences qui leur permettraient une intégration plus aisée, mais aussi de faciliter l'obtention d'une protection :

> Élodie accompagne un couple d'Albanais avec deux enfants. Dans leur pays, l'homme était étudiant en sciences politiques, la femme journaliste et mannequin. Nous irons les voir en fin de journée, parce qu'ils ont obtenu une protection. À midi, la conversation tourne donc autour d'eux, et plusieurs travailleurs sociaux disent que c'est grâce à leur maîtrise du français qu'ils sont parvenus à avoir une réponse positive, bien plus que grâce à leur histoire, parce qu'ils ont parlé français pendant l'audience à la CNDA. Mélanie dit : « ils ont vendu l'intégration à fond ! ». Les travailleurs sociaux font le parallèle avec la famille d'Albanais d'Anne-Cécile et, bien qu'ils s'accordent à dire que, en ce qui les concerne, l'histoire qu'ils ont présentée tenait de l'asile, ils précisent aussi que l'interprète est arrivé en retard, et qu'ils ont donc beaucoup parlé en français. Eux aussi ont « vendu leur intégration ».
> (Extrait du journal de terrain du 25/06/2018)

La dame accompagnée par Élodie, anciennement journaliste en Albanie, a pu, grâce aux connaissances de la travailleuse sociale, réaliser une période de mise en situation dans les locaux d'une chaîne de télévision locale. Par la suite, celle-ci leur a consacré un reportage, présentant le couple comme courageux et ayant tout quitté pour protéger leur enfant à naître. La figure du réfugié « héros » (Kobelinsky, 2010(1)) est ici médiatisée.

Ainsi, lorsque les personnes accompagnées sont issues de milieux sociaux favorisés, il est plus facile pour les travailleurs sociaux d'entrer en interaction avec eux et de développer une relation de confiance. Cela ne semble donc pas poser de problème dans la définition des rôles avec les travailleurs sociaux, contrairement à ce qu'affirment Gilles Frigoli et Jessica Jannot (2004). Ces personnes possèdent en général des prédispositions facilitant leur apprentissage du français, les amenant à souscrire plus facilement aux comportements attendus par l'institution selon les critères de l'intégration en France. Ils sont en général présentés comme des exceptions, donnant l'espoir d'une issue favorable à leur demande, même lorsque leur nationalité ne leur laisserait statistiquement que peu de chance. Des exceptions aussi parce que, contrairement à ce que pourrait faire penser la lecture de l'article de Gilles Frigoli et Jessica Jannot, les personnes issues de milieux sociaux favorisés ne sont finalement pas si nombreuses dans les centres que j'ai observés.

3.2) Des situations peu rencontrées

Les personnes qui possédaient un statut social élevé dans leur pays d'origine ne sont finalement pas si nombreuses dans les centres que j'ai observés. Aucun des hommes du CAO ne disposait apparemment d'un capital social, culturel ou économique important dans son pays d'origine. Je n'ai croisé aucune famille de l'HUDA dans ce cas non plus. Seules deux familles albanaises et une famille syrienne[86] du CADA semblaient être issues d'un milieu social plus favorisé que la moyenne. Ces situations ne sont donc pas majoritaires, et ne viennent pas fondamentalement basculer le rôle d'accompagnateur des travailleurs sociaux. La plupart des demandeurs d'asile que j'ai rencontrés dans ces centres présentaient plutôt des similitudes avec les usagers de la Caisse d'allocation familiale (CAF), tels que décrits par Vincent Dubois (1996) : 1/ tout comme eux, les demandeurs d'asile sont le plus souvent dans une réelle précarité économique, puisque le seul revenu dont ils disposent vient de l'Allocation pour demandeurs d'asile (ADA). Même les personnes issues de milieux favorisés vivent la plupart du temps cette désuétude économique, lorsqu'ils ont tout perdu en fuyant leur pays, soit pour payer des passeurs, soit parce que leurs maisons ont été détruites, soit parce qu'ils ont simplement été obligés de tout abandonner. 2/ S'ils sont donc « demandeurs » d'une protection, ils sont aussi bénéficiaires d'une aide sociale, ce qui les place de surcroit dans une relation de dépendance vis-à-vis de l'administration française. 3/ Les demandeurs d'asile sont souvent démunis face aux démarches et au langage administratif. Même lorsqu'ils maîtrisent bien le français, cette réalité, qui pose déjà des problèmes à des personnes nées en France comme c'est le cas d'un certain nombre d'usagers de la CAF, appelle un réel effort de mise à niveau. 4/ Ils sont dans une situation instable, tant d'un point de vue économique et social qu'au niveau de leur avenir, ne sachant pas même s'ils obtiendront une protection. 5/ Ils manifestent donc souvent une forte inquiétude, l'espoir d'une aide plus importante, et un besoin d'être rassurés. Cela concerne aussi les demandeurs d'asile appartenant à des classes sociales supérieures, comme par exemple la famille d'Albanais accompagnée par Anne-Cécile qui, avant d'obtenir un statut de réfugié, tentait de se rassurer par l'intermédiaire de la travailleuse sociale :

> Avec Anne-Cécile, nous allons chez ce couple d'Albanais qui parle bien français et est très cultivé. Si Anne-Cécile a tenu à les voir aujourd'hui, c'est parce qu'ils passent bientôt à la CNDA. Rapidement, dans la conversation, Belina demande :
> « Belina : à la CNDA, il faut toujours dire "Monsieur le président" quand on répond à une question ? ». Anne-Cécile lui explique que ce n'est pas nécessaire à chaque fois.
> « Belina : et les autres, on leur dit Monsieur, Madame ?

[86] En sachant que je n'ai rencontré que trois familles syriennes aux CADA au cours de mes observations.

Anne-Cécile : Oui ».
Belina dit s'être renseignée sur la CNDA sur le site internet, pour en savoir plus sur la composition du jury.
« Bélina : et ils vont nous redemander à la fin si on a quelque chose à ajouter ?
Anne-Cécile : Oui, il faut travailler ça avec l'avocat. C'est bien d'avoir quelque chose à dire. Une phrase percutante. Vous vous sentez comment ?
Belina : Très stressée, et excitée.
Moi : oui, vous avez peur de…
Belina : oui. Mais j'étais juriste donc je sais comment ça se passe : c'est comme quand on passe un examen à la fac : si le prof est bien disposé, ça peut passer. Ça dépend d'eux, je sais que c'est des professionnels, mais c'est aussi des humains »,
Veran intervient alors :
« Veran : La corruption n'est pas documentée donc je ne peux pas avoir de preuve ! On a des éléments mais on ne sait pas devant qui on va se trouver.
Belina : je réfléchis trop.
Anne-Cécile : les juges ne vont surement pas faire le parallèle entre vous et les autres Albanais, mais ils vont vous demander pourquoi vous n'êtes pas allés en Albanie, parce que vous avez la nationalité albanaise, mais vous êtes restés au Kosovo.
Belina : J'aimerais savoir bien répondre. Parce qu'on connait les relations Albanie/Kosovo. Je sais que ça va être difficile, je suis objective sur ma situation. Parce que la loi est froide. »
Belina dit être très anxieuse à l'idée que ça ne passe pas. Elle s'est beaucoup renseignée sur la CNDA. Anne-Cécile leur propose de l'appeler au moindre problème, ou s'ils ont une question.
(Extrait du journal de terrain du 05/02/2018)

Cet extrait montre que le couple, cultivé, indépendant, au fait des réalités juridiques, sait où aller chercher les informations nécessaires pour le bon déroulement de leur audience à la CNDA. Pour autant, ils manifestent une grande anxiété, qu'ils semblent avoir besoin de partager avec Anne-Cécile, afin d'obtenir des conseils supplémentaires, ou simplement un soutien. Le caractère incertain de la demande d'asile concerne donc bien toutes les personnes qui se lancent dans cette procédure, quelle que soit leur appartenance sociale. Notons que l'investissement qu'ils mettent dans leur demande d'asile peut être interprété comme une preuve de la véracité de leurs propos, la preuve permettant de s'éloigner du mythe du réfugié menteur (Rousseau, Foxen, 2006). Ils semblent anxieux et tentent de mettre toutes les chances de leur côté, ce qui montre l'importance, probablement vitale, de cette démarche à leurs yeux. Cela ne pourra que venir renforcer la sympathie et l'empathie (Verbunt, 2011) d'Anne-Cécile, et son envie de leur venir en aide.

Erving Goffman considère que la relation de service est toujours constituée de dimensions techniques, contractuelles et de civilité, et selon Vincent Dubois (*ibid.*), il semblerait que cette dernière prenne une place particulièrement importante ici.

Par conséquent, malgré le caractère hétérogène et éclectique du public des demandeurs d'asile, il semblerait que, même dans les situations où les personnes accompagnées appartiennent à une classe sociale supérieure, voire plus élevée que celle des travailleurs sociaux eux-mêmes, il n'y ait pas pour autant un renversement des rôles. La relation classique d'aidant/aidé, et même celle de sachant/apprenant, qui sont au fondement même du travail social, s'appliquent également ici.

3.3) Les travailleurs sociaux conservent leur rôle d'accompagnateurs

Par conséquent, les travailleurs sociaux gardent bien une place d'accompagnateur, même lorsqu'ils ont affaire à des familles dont le niveau social est plus élevé que celui des personnes classiquement rencontrées dans l'action sociale. D'abord, et comme il est possible de le constater avec la citation précédente, parce qu'ils rassurent, amènent une sociabilité, et sont parfois les seuls interlocuteurs des personnes, surtout lorsque celles-ci refusent d'être en lien avec leur « communauté », comme c'est le cas de la famille présentée ci-dessus :

> À la fin de notre entretien avec le couple, Anne-Cécile me dit : « ils sont très bavards ! Elle, elle n'a noué aucun lien avec l'extérieur, surtout pas avec les Albanais parce qu'elle ne les supporte pas. Parce que dans le coin, y a beaucoup d'Albanais déboutés et madame dit que : elles (les femmes albanaises) ne cherchent qu'à profiter de la France, elles n'ont aucun respect pour les gens. Donc elle m'a dit : "tes visites sont très importantes parce que je sais que je peux parler de tout avec toi" ». Anne-Cécile rajoute : « ça entretient la relation. Là je pensais leur déposer juste des documents, mais comme ils vont à la CNDA la semaine prochaine, je pouvais pas les laisser comme ça. »
> (Extrait du journal de terrain du 05/02/2018)

Si l'on en croit Anne-Cécile, Belina semble non seulement avoir intégré et accepté les critères d'intégration en France, mais elle voudrait aussi se dissocier, physiquement et symboliquement, de ceux qui n'en auraient pas fait autant. Gilles Verbunt parle d'une « adaptation fonctionnelle » (2011, p.124) : il s'agit d'un processus par lequel la personne étrangère se conforme aux normes sociales et culturelles de la société d'accueil afin de tenter de s'y faire une place, mais en gardant une nostalgie importante pour le pays d'origine. L'auteur présente ceci comme une difficulté pour les personnes migrantes. Mais ici, Belina semble être dans un tout autre rapport : elle tente de couper les liens avec sa « communauté », et donc avec ce qui, localement, pourrait la rattacher à son pays d'origine. Elle semble considérer les normes sociales françaises comme supérieures à celles communément partagées par les autres femmes albanaises. Précisons cependant que celles-ci ne partagent pas réellement la même « culture » que Belina, n'appartenant pas au même milieu social. On peut supposer ici que Belina n'est pas dans une

forme d'« adaptation fonctionnelle », mais qu'elle tente au contraire de s'approprier ces codes sociaux et culturels comme siens, ce qui est facilité par le partage de références communes avec sa travailleuse sociale, elle aussi issue d'une classe sociale moyenne. Sa volonté de se dissocier des autres Albanaises peut aussi être un marqueur de différenciation avec des « faux » demandeurs d'asile, une catégorie symbolique dans laquelle elle ne se retrouverait pas. Elle a intégré les manières de voir l'insertion en France, ainsi qu'une classification institutionnelle également portée par certains travailleurs sociaux : le fait de délégitimer les personnes qui demandent l'asile alors que leurs histoires ne relèvent pas des critères de la Convention de Genève, de les catégoriser comme « profitant du système ». Cela pourrait venir renforcer le sentiment d'identification mutuelle entre Anne-Cécile et Bélina, par une hostilité commune à l'égard d'un autre groupe social. De même, les interactions entre les deux femmes ne se cantonnent pas à une relation déséquilibrée entre un demandeur et un aidant : elles s'identifient mutuellement comme porteuses l'une et l'autre de connaissances et de compétences, et entretiennent des échanges fournis et variés. Restons néanmoins prudents : il s'agit là de propos rapportés par Anne-Cécile, je n'ai pas assisté à des échanges entre elle et Belina portant sur ce sujet. Néanmoins c'est bien l'interprétation que s'en fait Anne-Cécile qu'il importe de comprendre ici, pour en saisir le sens qu'elle y accole.

Le rapport de domination n'est certes pas le même, et c'est sans doute pourquoi Anne-Cécile ne se permet pas de critiquer l'éducation que le couple donne à ses enfants dans ce cas, comme je l'ai déjà évoqué. Ici, le rapport ne semble pas s'inverser mais plutôt s'équilibrer. Mais quoi qu'il en soit, son rôle est toujours valorisé. De manière générale, les travailleurs sociaux gardent leur place d'accompagnant, de sachant, d'enseignant, d'éducateur même. Quelle que soit la classe sociale d'appartenance des familles, les travailleurs sociaux leur enseignent, avec plus ou moins de facilité, les logiques qui encadrent la demande d'asile, les démarches administratives, les rouages institutionnels, les modalités d'insertion à la société française. Car même les familles qui ont des références, des goûts, des modes de vie, des comportements que l'on peut attribuer à des classes sociales favorisées, ne disposent pas nécessairement des codes attendus dans la société française. De même, ils interviennent également pour vérifier et commenter la gestion du budget des familles.

> Après un rendez-vous avec un couple syrien accompagné par Mélanie, l'homme demande à passer à la poste, pour envoyer de l'argent à un compatriote à Bordeaux. Nous l'y amenons donc. Puis nous les raccompagnons. Une fois que nous les avons déposés, Mélanie me dit : « ils sont friqués ! » : elle a été surprise, comme moi, que l'homme sorte un billet de 500 euros à la poste (il devait donner 450 euros à son compatriote). Moi : « mais d'où ça vient cet argent ? ».

> Mélanie : « oh ben des économies. Quand ils sont partis, ils ont tout vendu, et ils étaient plutôt aisés. Alors même en ayant payé le passeur et le reste, il doit leur rester pas mal d'argent. »
> (Extrait du journal de terrain du 18/01/2018)

Mélanie se figure que la famille a encore certains revenus qui lui permettront de s'installer confortablement une fois qu'ils auront obtenu un appartement (ils sont réfugiés depuis peu). Mais il s'avèrera qu'en réalité il ne leur restera que peu d'argent au moment de quitter l'appartement et d'acheter des meubles. Mélanie, qui les avait mis en garde, leur fera une remontrance à ce propos (cf. chapitre 4). Je ne sais pas exactement de quel milieu social provient cette famille syrienne. Mais si l'on en croit Mélanie, ils étaient plutôt aisés dans leur pays d'origine. Cela n'empêche pas la travailleuse sociale d'endosser et d'affirmer son rôle, et ce malgré les réticences parfois de l'homme. En effet ce dernier, quoique par ailleurs agréable, sympathique et jovial, a malgré tout donné du fil à retordre à Mélanie :

> J'assiste à un rendez-vous entre Mélanie (M.) et la famille syrienne qu'elle accompagne. Le couple a obtenu un statut de réfugié, et il faut maintenant mettre en place les démarches pour leur permettre d'accéder à un logement autonome. L'entretien se déroule en anglais.
> Elle explique à l'homme, Raashan (R.), que pour l'habitation, il y a différentes compagnies HLM en fonction des villes.
> « Mélanie : Vous avez un numéro pour le département. Donc à Lyon, c'est un autre département, Strasbourg un autre, etc. Vous m'avez dit que vous aimeriez aller à Lyon. Si on demande maintenant, vous n'aurez pas un appartement maintenant.
> Raashan : on peut demander en même temps par Spinelle Habitat et pour Lyon ?
> M. : Oui. Mais si vous trouvez un appartement à Lyon ou Strasbourg, il faut me le dire pour changer l'adresse, pour ne plus utiliser l'adresse du CADA.
> R. : Si on a un appartement on pourra être proche d'une école, d'un supermarché, etc. ?
> M. : Vous ne pourrez pas tout avoir. Mais à Spinelle il y a beaucoup de bus, toutes les heures, tous les jours.
> R. : je ne veux pas répéter les mêmes problèmes.
> M. : Je comprends.
> R. : J'ai besoin d'aller au bar, à l'hôpital, etc. Là à Miraumont je ne peux pas aller partout.
> M. : Oui mais Spinelle c'est plus facile. Il y a des bus. »
> […] Mélanie complète ensuite, avec Raashan les documents pour demander un logement social à Spinelle Habitat :
> « M. : Vous voulez un appartement ou une maison ?
> R. : Plutôt une maison.
> M. : C'est plus dur, et plus cher. Parking : vous n'avez pas besoin d'une place de parking ou d'un garage. Il y a souvent des places gratuites, si votre appartement est dans un immeuble. Donc je coche pas. […] Les appartements ne sont pas chers.
> R. : Combien ?
> M. : 530.
> R. : Oh !
> M. : Et vous aurez des aides de la CAF.
> R. : Beaucoup ?
> M. : Vous payerez 130 euros environ.

R. : Oh ! C'est bien ?
M. : Vous pensiez que c'était gratuit ?!
R. : Non mais moins cher.
M. : Non. Et puis y a aussi le chauffage.
R. : Gratuit ?
M. : Non, mais c'est souvent collectif. Ce n'est pas gratuit un appartement !
R. : Je sais, mais je n'ai pas beaucoup.
M. : Il faut calculer en budget, combien vous avez, et combien vous pouvez payer.
R. : Si je cherche en dehors de Spinelle je peux avoir une maison ?
M. : Spinelle Habitat, pas de maison.
R. : Je veux pas déplacer les problèmes que j'ai à Miraumont à Spinelle. »
(Extrait du journal de terrain du 30/01/2018)

L'homme refuse de s'en remettre complètement au personnel encadrant. Il manifeste une volonté d'être maître de sa vie, peut-être est-ce une façon aussi de réaffirmer son rôle, non plus de demandeur (puisqu'il est réfugié) mais de chef de famille. Il n'est pas aisé de savoir si ce comportement résulte réellement de l'appartenance de l'homme à une classe sociale relativement aisée, ou s'il peut s'expliquer par d'autres facteurs. Mais on peut néanmoins poser cette hypothèse puisque, comme le disent Gilles Frigoli et Jessica Jannot : « *c'est un des fondements mêmes du travail social comme pratique de re-socialisation qui est alors remis en cause par des individus qui ne se reconnaissent pas comme désocialisés* » (Frigoli, Jannot, 2004(1), p.236). Or, il semblerait que cette réalité soit illustrée ici. Gilles Frigoli et Jessica Jannot parlent d'un rééquilibrage des rapports de domination lorsque les demandeurs d'asile appartiennent à des classes sociales supérieures. Il semblerait, dans cet échange, qu'il y ait, de la part de l'homme, une résistance à la domination institutionnelle qui consiste à devoir se plier à certaines démarches, et à prioriser la nécessité de trouver rapidement un logement plutôt que de prendre en compte ses envies. Il ne souhaite pas que Mélanie prenne une décision à sa place, il est visiblement habitué à un certain confort de vie et entend le conserver à minima. Ainsi, la relation de Mélanie n'est donc pas toujours fluide avec le couple, qui change d'avis, revient sur ce qu'il a demandé, essentiellement en ce qui concerne la recherche d'un logement autonome. Mélanie a dû multiplier les rendez-vous avec eux pour convenir des modalités à adopter dans la recherche d'un logement, et n'a pas pu passer par une démarche classique consistant à faire appel à un bailleur social dans la même ville de résidence. Néanmoins, Raashan, bien qu'il questionne ce rapport, reconnait Mélanie dans son rôle et son statut, et dit lui faire confiance :

Raashan et sa femme ont rendez-vous avec Daniel et Mélanie pour l'entretien de fin de prise en charge : maintenant qu'ils sont réfugiés, le Directeur d'hébergement et la travailleuse sociale les informent qu'ils peuvent rester trois mois dans l'appartement, le temps qu'il leur soit trouvé un logement autonome. Après l'entretien, et durant quelques minutes, je me retrouve seule avec le couple. Je leur demande alors s'ils sont « happy » d'avoir une protection. Raashan me répond :

> « happy, no. Relax, yes ». Puis il m'explique qu'il peut faire aveuglément confiance à Mélanie et Daniel : « trust Mélanie, monsieur Laurent », dit-il en mettant la main sur ses yeux.
> (Extrait du journal de terrain du 18/01/2018)

Par conséquent, il est indéniable qu'accompagner des personnes issues de classes sociales favorisées a des impacts sur les rapports interpersonnels entre elles et les travailleurs sociaux. Cela oblige ces professionnels à s'inscrire davantage dans un rapport de réciprocité que dans une imposition des normes, et de faire avec les réticences éventuelles de demandeurs d'asile vis-à-vis de ce qui leur est demandé. Les rapports de classes peuvent ici présenter des difficultés. Cependant, ils peuvent aussi être appréhendés comme un avantage dans l'accompagnement vers l'autonomie et l'insertion, des processus déjà bien amorcés chez certaines de ces familles. Cette réalité tend aussi à faciliter la relation, la rendre plus spontanée, lorsque les travailleurs sociaux partagent certaines normes, des connaissances, des références, communes avec ces demandeurs d'asile. C'est donc un ajustement aux différentes situations et aux différentes prédispositions des individus qui s'impose aux travailleurs sociaux. Ils répondent à ces réalités en adaptant leur comportement et leur accompagnement à l'hétérogénéité du public, mais pas en redéfinissant ou en questionnant leur statut. En effet, la relation ne vient pas remettre en cause l'accompagnement en tant que tel qui, certes, prend des formes différentes, mais garde néanmoins toute sa légitimité. Les travailleurs sociaux sont reconnus dans leur rôle, et peuvent l'appliquer pleinement. Mais se joue également ici une reconnaissance de ces personnes accompagnées dans leurs compétences, leurs facultés, leur humanité, en dehors de leur seul statut de « demandeurs » d'asile et de prestations sociales.

Cependant, il existe une autre spécificité liée au public des demandeurs d'asile qui, elle, peut venir interroger le principe d'accompagnement et la logique du projet personnel, et les remettre en question : les sorties du centre. Les travailleurs sociaux se doivent alors de mettre en place des stratégies pour redonner du sens à leur intervention, dans un contexte qui vient parfois le mettre à mal.

4) Une fin d'accompagnement inhabituelle dans l'action sociale

Gilles Frigoli et Jessica Jannot expliquent que l'une des particularités de ce public réside dans le fait que, « *soumis à la décision de l'OFPRA ou du ministère de l'Intérieur, l'avenir des demandeurs d'asile est par principe incertain, de même que la durée de l'incertitude elle-même* » (Frigoli, Jannot, 2004(1), pp.231-232). L'accompagnement de ces personnes n'a lieu d'être que parce qu'ils sont demandeurs d'asile, et en ce sens, ils sont dépendants de cette situation. Cela signifie que le début mais aussi la fin de leur prise en charge sociale sont

délimités par les temporalités qu'impose cette procédure. Quelles que soient les évolutions personnelles et sociales de la personne, la clôture de son accompagnement ne se fera pas en fonction d'un projet personnel, mis en place avec son travailleur social, et dans un souci de (ré)insertion. Elle est au contraire cantonnée à la décision de l'OFPRA ou, la plupart du temps, de la CNDA. Si l'issue est positive et que le requérant obtient une protection internationale, il devra sortir du centre dans les trois mois (renouvelable une fois). Dans le cas contraire, il n'aura qu'un mois pour quitter les lieux. Les textes insistent beaucoup sur la « préparation à la sortie », qui fait partie des missions officielles des travailleurs sociaux. La demande d'asile impose donc des temporalités spécifiques, avec lesquelles les travailleurs sociaux doivent s'adapter. La situation particulière des demandeurs d'asile met à mal l'objectif d'autonomisation du travail social et rend difficile l'élaboration d'un projet personnel. Aussi, les travailleurs sociaux mettent-ils en place des stratégies pour contourner ces contraintes, et tenter, malgré tout, de sortir les personnes accompagnées de ce qu'ils qualifient d'« assistanat ». Ils redéfinissent également le sens du projet personnalisé pour l'adapter au public des demandeurs d'asile et aux temporalités de la procédure.

4.1) Les sorties des centres

Depuis la circulaire du 24 juillet 2008 relative aux missions des CADA[87], la « sortie » du centre fait partie intégrante de l'accompagnement des demandeurs d'asile. Et pour cause, puisqu'elle est inscrite dans les missions mêmes des Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), en atteste le cahier des charges :

> « L'accompagnement à la sortie de l'hébergement.
> Les personnes reconnues réfugiées ou les personnes bénéficiaires de la protection subsidiaire peuvent, à leur demande, être maintenues dans le centre d'accueil pour demandeurs d'asile pour une durée de trois mois, renouvelable une fois.
> Cette période de maintien dans le centre d'accueil pour demandeurs d'asile est consacrée à la préparation des modalités de sortie, notamment à :
> - l'ouverture des droits sociaux ;
> - la délivrance de l'attestation familiale provisoire, lorsqu'elle est nécessaire ;
> - l'accompagnement dans des démarches administratives, notamment l'ouverture d'un compte bancaire, l'inscription à Pôle emploi ou à une formation professionnelle si les personnes sont amenées à rester sur le même territoire ;
> - l'information sur les dispositifs existants pour l'accompagnement global des bénéficiaires d'une protection internationale, notamment les dispositifs associant formation professionnelle et hébergement ;

[87] Circulaire du 24 juillet 2008 relative aux missions des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) et aux modalités de pilotage du dispositif national d'accueil (DNA) : https://www.gisti.org/IMG/pdf/norimia0800035c.pdf.

- l'accès au logement pérenne dans le parc social ou privé ;
- l'orientation, pour les bénéficiaires d'une protection internationale les plus vulnérables nécessitant un accompagnement renforcé, vers un centre provisoire d'hébergement. Cette demande est adressée à l'Office français de l'immigration et de l'intégration accompagnée d'une note sociale et du rapport social.

Tout refus de logement proposé non justifié entraine la fin de prise en charge de la personne bénéficiaire d'une protection internationale.

Les personnes déboutées de leur demande d'asile peuvent, à leur demande, être maintenues dans le centre d'accueil pour demandeurs d'asile pour une durée maximale d'un mois. Au cours de cette période, le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile informe les personnes déboutées de leur demande d'asile :

- de la possibilité de saisir, dans le délai de quinze jours, l'Office français de l'immigration et de l'intégration d'une aide au retour et à la réinsertion ;
- de la possibilité de réexamen de leur demande d'asile auprès de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides ;
- des démarches relatives au droit au séjour des étrangers ;
- des démarches relatives aux protections de droit commun et d'accès aux droits pour les personnes les plus vulnérables.

Après mise en demeure infructueuse, le préfet ou le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile peut saisir le président du tribunal administratif en référé, afin qu'il soit enjoint à la personne de quitter le lieu […]. »[88]

Le cahier des charges des Hébergements d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA) stipule exactement la même chose. Il y est donc notamment fait mention de la possibilité de formuler une demande d'aide au retour volontaire[89], et j'ai pu observer à plusieurs reprises des situations dans lesquelles des personnes déboutées s'engageaient dans cette procédure après que leur travailleur social leur en avait parlé.

L'Aide au retour volontaire (ARV) est symptomatique d'une injonction à la circulation des personnes déboutées de l'asile. Il s'agit d'une aide matérielle et financière destinée aux personnes en situation irrégulière, résidant sur le territoire français depuis 6 mois consécutifs et ayant reçu une Obligation de quitter le territoire français (OQTF), à condition qu'elles en fassent la demande et qu'elles acceptent de retourner volontairement dans leur pays. Le montant de l'allocation forfaitaire qui est octroyée dépend du pays d'origine et de la composition familiale[90]. Cette aide vise à éloigner des personnes en situation irrégulière et de façon

[88] Arrêté du 19 juin 2019 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (en annexe 3).

[89] Pour plus d'informations sur ce dispositif et son évolution depuis les années 1970, consulter : Barbau Régis, « Entre assistance et coercition. Les programmes d'aide au retour dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile en France », *Le sujet dans la cité*, vol. actuels 1, n°1, 2012, p.10-23. ; Mathieu Sophie, « L'aide au retour dans l'accompagnement social en France : symptôme d'une politique d'injonction à la circulation », *Africa e Mediterraneo*, n°86, 2017, pp.30-35.
Consulter également le site du service public :

[90] Pour plus d'information sur l'Aide au retour volontaire et ses prestations, consulter le site du service public : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33974

définitive, puisqu'il n'est normalement pas possible d'y souscrire plusieurs fois. Elle illustre parfaitement la manière dont les politiques européennes se saisissent largement des phénomènes migratoires, les considérant comme nécessairement temporaires, et y répondant avec autorité (Parant, 2000). Mais elle n'est pourtant pas porteuse de la même violence symbolique que les expulsions organisées par l'Administration française. En effet, selon Régis Barbau, le dispositif d'aide au retour « *donne clairement à voir la façon dont le développement de la coercition, combiné à celui de l'assistance, vise à produire simultanément des facteurs attractifs et répulsifs, les premiers tentant d'inciter l'étranger à rejoindre son pays d'origine, les seconds voulant le dissuader de se maintenir sur le territoire français* ». Il ajoute que « *si la reconduite forcée à la frontière symbolise la main coercitive de l'État qui frappe, l'offre d'une assistance au retour représente la main qui atténue la douleur et humanise la mise à l'écart, en tenant lieu de politique sociale.* » (Barbau, 2012, p.9).

Pour les centres d'accueil et d'orientation, les choses sont un peu différentes. Les CAO ont en effet une fonction initiale plus temporaire encore que les CADA et HUDA, puisqu'ils ne sont censés être que des sas temporaires d'attente avant le transfert vers d'autres structures chargées de l'accueil des demandeurs d'asile. Cependant, la « préparation à la sortie » est bien indiquée en gras dans la charte de fonctionnement chargée de définir les missions des CAO, et il y est par ailleurs précisé que :

> « En Centre d'accueil et d'orientation, une orientation et une seule est proposée à la personne en fonction de sa situation administrative, sociale et sanitaire dans les plus brefs délais. Si elle refuse cette orientation, il est mis fin à sa prise en charge, sauf circonstances particulières. »[91]

Un demandeur d'asile hébergé dans un CAO et qui refuserait l'orientation dans une structure spécifique ou un réfugié qui décline une proposition de logement social ou une place en Centre provisoire d'hébergement (CPH) (comme cela est évoqué dans le cahier des charges du CADA et celui des HUDA) ne se verra pas proposer d'autre solution. Par conséquent la loi ignore les ressources personnelles, communautaires, dont peut disposer le migrant, ou le fait qu'il puisse posséder un projet professionnel ou familial qui pourrait l'amener à vouloir déménager dans une autre région. La loi entretient alors l'image de personnes « *dont le seul interlocuteur est l'administration et le seul point d'ancrage – provisoire – le CADA* » (Kobelinsky, 2015, p.16). La sortie du centre est donc une obligation présentée comme impérative dans les textes, et pouvant faire appel à une sanction pour le demandeur d'asile refusant de s'y soumettre, allant de la fin de prise en charge à l'intervention du tribunal administratif, comme cela est indiqué

[91] Charte de fonctionnement des centres d'accueil et d'orientation (CAO) (en annexe 5).

dans le cahier des charges des CADA et celui des HUDA cité précédemment. Dans ce deuxième cas, le « référé mesures utiles », aussi appelé le « référé conservatoire » est une procédure qui : « *vous permet de demander au juge administratif d'ordonner toutes mesures utiles pour sauvegarder vos droits avant que l'administration ait pris une décision* »[92]. Cette démarche doit relever d'un caractère « urgent » et « nécessaire », ce qui laisse à penser que le principe de fluidité et de sortie des centres des personnes arrivant en fin de procédure relève d'un caractère prioritaire. Semble se dégager de ces procédures un principe de criminalisation des demandeurs d'asile et plus encore des personnes déboutées, en lien avec un objectif politique de lutte contre l'immigration irrégulière (Atak, 2013).

Le contrat de séjour[93] d'Adoma, valable pour tous les dispositifs d'accueil CADA, ATSA et HUDA de l'entreprise, transcrit cette directive ministérielle visant à faire sortir les personnes déboutées et celles ayant obtenu une protection :

> « Vous vous engagez à : […]
> - prendre toutes les dispositions pour quitter le centre :
> - au plus tard un mois à compter de la notification de la décision de rejet de votre demande prise par l'OFRPA, ou la CNDA si vous avez formé un recours, à moins que vous ne sollicitiez le bénéfice de l'aide au retour volontaire ;
> - au plus tard un mois à compter de la décision de l'OFII si vous décidez de solliciter le bénéfice de l'aide au retour volontaire ;
> - au plus tard trois mois à compter de la notification de la décision d'octroi du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire prise par l'OFPRA ou la CNDA. »[94]

Le contrat de séjour, destiné à dresser les modalités d'un engagement réciproque entre la structure d'accueil et le demandeur d'asile hébergé, engage ce dernier à souscrire à cette obligation de sortie, qui vise à éviter une installation pérenne par une injonction permanente à circuler. Il s'agit de contraindre « *les plus précaires aux déplacements tout en les empêchant de stationner nulle part* » (Agier, 2013, p.13). La gestion par les politiques publiques des

[92] Le site du service public explicite ce qu'est un référé conservatoire : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2553

[93] Selon la loi 2002-2, chaque établissement du secteur social ou médico-social doit remettre plusieurs documents à ses usagers : le livret d'accueil, qui comprend le règlement de fonctionnement (les règles qui régissent la vie collective dans le centre, son organisation et son fonctionnement, les modalités et objectifs de l'accompagnement individuel), et la charte des droits et des libertés (présente les prestations du centre et les droits des personnes accompagnées – principe de non-discrimination, de libre choix, de consentement éclairé, droit à la protection, la confidentialité, la sécurité, à l'autonomie, à la liberté de circulation, etc.) ; et le contrat de séjour. Ce dernier contient : les objectifs généraux de l'accompagnement, des explications sur les prestations, les conditions de participation financière, les conditions et modalités de résiliation ou de révision.

[94] Contrat de séjour pour les dispositifs d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA/ATSA/HUDA) d'Adoma (en annexe 6).

phénomènes migratoires et de leurs flux repose grandement sur cette logique de mouvement imposé.

Ce document, signé de part et d'autre, rappelle que l'accueil est temporaire, et que cette règle ne peut être soumise, du moins sur le papier, à négociation. Les structures d'accueil pour demandeurs d'asile sont ainsi soumises à une obligation de fluidité qu'ils sont fortement enjoints à respecter, et ce particulièrement en ce qui concerne les déboutés. Un système informatique centralisé, répertoriant les informations concernant les personnes hébergées en CADA ainsi que les entrées et sorties des centres, consultable par les préfets, a d'ailleurs été créé dans ce sens (Valluy, 2008). « Faire sortir les déboutés » (Kobelinsky, 2008(1)) répond donc à un principe de contrôle des populations migrantes et de leurs mobilités (Noiriel, 2012). Il s'agit là d'une tâche difficile pour les travailleurs sociaux, à plus d'un titre. Ils se trouvent ainsi confrontés à un double rôle : celui de répondre aux valeurs du social et de l'accompagnement d'une part, et d'être « *les agents d'un dispositif visant à l'expulsion des étrangers* » (Kobelinsky, 2008(1), p.120) d'autre part. Et ce paradoxe est très bien souligné par Anne-Cécile :

> « Et du coup la préparation, ça demande beaucoup d'entretiens, beaucoup de préparation, beaucoup de voilà, oui, d'accouchement de la parole, sur ce qui s'est passé, sur leurs craintes, sur voilà, des nouvelles aussi qu'ils peuvent avoir, parce qu'ils se tiennent au courant de comment va la famille, qu'est-ce qui se passe dans le pays, etc., et des fois les nouvelles bah voilà, elles sont pas bonnes, donc il faut travailler aussi avec ça avec les gens. Et puis tu rentres, moi du coup dans toutes les familles qui ont accepté de travailler sur leur histoire, t'es non seulement le premier interlocuteur qu'elles ont en arrivant dans le pays, mais t'es en même temps quelqu'un qui va rentrer dans leur vie intime, qui va rentrer dans leur vie extrêmement personnelle, pour travailler cet accouchement de la parole. Et c'est d'ailleurs, enfin voilà, l'effet contraire du coup c'est que quand les gens sont déboutés, tu as créé un tel lien, tu as des familles moi qui me disent "mais vous connaissez tellement notre histoire et puis vous êtes la première personne, la personne vraiment à qui on a tout confié ici en France", et c'est moi qui les fais sortir quoi. Donc pour eux c'est pas évident, parce que t'as des moments, voilà, tu as de la colère et c'est légitime ! T'as de l'incompréhension, t'as de la colère, t'as voilà, moi la dernière sortie que j'ai faite y a 15 jours, voilà, des insultes "merci Anne-Cécile, merci Anne-Cécile", mais tu sens que c'est très ironique quoi, quand elle te dit merci. Merci de nous foutre dehors quoi ! Donc c'est beaucoup de colère, beaucoup d'incompréhension pour les familles, elles n'acceptent évidemment pas quand je leur rappelle la loi et comment la loi prévoit la sortie et le statut des déboutés en France, mais… Et c'est difficile pour moi, parce que à un moment le lien était tellement proche, tellement long, voilà, tant qu'on aura des procédures où les gens ils restent 18 mois, forcément… »
> (Extrait d'entretien, Anne-Cécile, travailleuse sociale en CADA)

Cette partie déplaisante du travail, ils ont appris à l'intégrer et même à l'accepter dans la définition qu'ils se font de leur travail :

« *J'ai l'impression que ce qui est le plus difficile pour toi c'est quand même, d'après ce que tu me dis, c'est les directives, des choses qui sont…*
Ah bah oui. Et les sorties sèches. Ça c'est chaud. Quand tu dois sortir une famille en appelant le 115 et qu'ils disent "y a pas de place, faut qu'ils aillent dehors", ça ça fait pas plaisir disons. Ouais c'est pas top. Ça fait mal au cœur. […] Nous on a un dispositif voilà, il est régi par une loi, ils doivent sortir un mois après le rejet, quelle que soit la solution. S'ils voulaient partir dans de bonnes conditions, ils choisissaient l'ARV. Et du coup oui, c'est vrai que… Et puis y a les partenaires, quand y a des sorties, surtout quand y a pas d'hébergement, ben nous on en prend plein la gueule, c'est les bénévoles, "Vous êtes inhumains, vous avez pas de cœur", enfin tout ça. Ça c'est des points négatifs qui font partie du boulot, alors qui sont durs à encaisser parce que nous ben… Enfin c'est les règles quoi, on doit les sortir, ça veut pas dire qu'on a pas de cœur hein, on a mal au cœur aussi, ça nous fait chier de les voir dehors, de savoir qu'y a pas de solution, qu'ils vont galérer, c'est pas pour autant qu'on les a pas préparés à ça parce que on leur a dit hein, mais voilà, on est un peu attaqué de partout que ce soit les écoles, les bénévoles, tout quoi.
Tu réagis comment dans ces cas-là ?
[…] Moi je leur explique, je leur dis qu'ils ont qu'à les prendre chez eux, que y a pas de loi pour ça, ils peuvent, y aura pas de délai limité voilà, mais que là ils sont dans un dispositif, que c'est acté, que c'est comme ça. »
(Extrait d'entretien, Lia, travailleuse sociale en CADA)

« La Convention de Genève elle a été faite, elle correspond à des critères de protection mais sur des éléments très précis, très restreints, mon point de vue ça a toujours été de penser que si y a des critères très restreints pour cette protection selon la Convention de Genève, c'est que c'est pas fait pour rien. Si on rentre pas dans ces critères parce qu'on relève plus de l'asile économique, bah il faut pas tout mélanger, il faut pas tout confondre ! Donc moi j'ai toujours eu un positionnement où j'arrive à avoir une vision très humaine de l'accompagnement et même de la sortie, etc., mais en me disant, voilà, moi je suis pour le fait que : on correspond pas aux critères de la Convention de Genève ou alors on a une histoire qui paraît vraiment vraiment solide, vraiment crédible, etc., mais les gens ils se sont plantés au moment de se défendre à la CNDA ou alors ils ont pas, ils ont pas eu les preuves malheureusement, les preuves manquent, ben peut-être que c'est des gens qui ont réellement été persécutés, qui ont réellement souffert, mais ça suffit pas. Il y a pas les éléments pour le prouver. Donc ils sortent. »
(Extrait d'entretien, Anne-Cécile, travailleuse sociale en CADA)

Les stratégies pour tenter d'amoindrir la pénibilité qu'ils pourraient ressentir à être obligés de faire sortir les gens résident dans la nécessité de donner du sens à cette pratique, à la légitimer, afin de la rendre acceptable (Valluy, 2007). L'intégration des contraintes législatives, administratives, institutionnelles dans l'appréciation de leur travail et de ses enjeux est une façon d'adopter les sorties dans une définition de la normalité de leur activité professionnelle. Ils sont contraints par un cadre qui leur permet difficilement d'être ouvertement militants (Ion, 2006 ; Frigoli, Jannot, 2004(1)), et cela se ressent dans les relations parfois conflictuelles qu'ils entretiennent avec certains bénévoles d'associations. Légitimer cette pratique, c'est aussi assoir son statut de professionnel, des compétences d'expertise, une appréciation de la situation qui ne soit pas uniquement guidée par l'empathie, mais aussi par des données objectives.

J'évoquerai dans la troisième partie de cette thèse les stratégies qu'ils mettent également en place pour tenter de minimiser la violence qui pourrait être vécue par les personnes déboutées confrontées à cette obligation de quitter le centre sans solution pérenne d'hébergement.

La demande d'asile impose donc un accueil temporaire, nécessairement limité dans le temps, et qui ne soit pas circonscrit aux besoins des personnes, mais à l'aboutissement (positif ou négatif) d'une procédure. Cela implique des temporalités spécifiques qui contraignent deux principes de l'accompagnement social : la mise en place d'un projet personnel et l'aide à l'autonomisation.

4.2) Temporalités et projets personnels

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, aussi appelée « loi 2002-2 »[95], a souhaité favoriser la participation et l'expression[96] des usagers, leur place et leurs droits. Dans ce sens, le guide de recommandation des bonnes pratiques professionnelles (RBPP) destiné aux établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale (à savoir les Centres d'hébergement et de réinsertion sociale – CHRS –, les Centres d'accueil pour demandeurs d'asile – CADA – et les Centres d'hébergement d'urgence – CHU –) a été rédigé dans le but d'accompagner les centres et leurs professionnels vers la réalisation des objectifs fixés par la loi. Dans le souci d'améliorer la participation des usagers, le RBPP répond notamment à l'article L. 311-3 de la loi qui vise « *la participation directe […] à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement* ». Ce dernier, aussi appelé « projet personnalisé », ou « projet de la personne accompagnée (PPA) », est destiné à assurer un accompagnement individualisé, propre à chaque personne et répondant à ses besoins, afin de lui permettre d'accéder à l'autonomie et de s'insérer durablement. Il doit être élaboré avec le consentement éclairé de la personne. Par ailleurs, si l'on résume la RBPP sur « les attentes de la personne et le projet personnalisé »[97], il y est précisé que le projet personnalisé se doit de

[95] Pour plus d'informations sur cette loi, consulter le site le legifrance : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215460&categorieLien=id

[96] « La définition retenue de la participation et de l'expression des usagers est la suivante : Expression d'une opinion, d'une préférence dans le cadre de l'institution ; participation à la prise de décision qui me / nous concerne (allant de la consultation à la co-décision) » (« Recommandation des bonnes pratiques professionnelles. Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale », rédigé par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM), p.12 : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_expression_participation_usagers.pdf)

[97] « Recommandation de bonnes pratiques professionnelles. Les attentes de la personne et le projet personnalisé », rédigé par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_projet.pdf

répondre à des besoins individuels identifiés à la suite d'un dialogue entre l'usager et le professionnel qui l'accompagne. Il s'agit donc d'une démarche coconstruite ; le projet est souple et son rythme est propre à chaque usager ; il doit faciliter l'expression de l'usager ; il doit être révisé régulièrement, en fonction des évolutions de la personne et de sa situation. Par ailleurs, le document indique de manière détaillée les étapes d'élaboration du projet : 1/ les premiers contacts ; 2/ l'analyse de la situation ; 3/ la phase de co-construction du projet personnalisé ; 4/ la phase de décision ; 5/ la mise en œuvre du projet personnalisé ; 6/ la co-évaluation du projet personnalisé ; 7/ la rédaction du projet personnalisé.

Il est donc demandé aux travailleurs sociaux de mettre en place des projets personnalisés avec les personnes accompagnées. Ceci prend d'ailleurs sens dans un contexte global néolibéral qui valorise l'autonomisation. Ces projets doivent être explicités, détaillés et argumentés, et sont abordés lors des réunions d'équipe. Ils s'inscrivent dans une logique de mise en responsabilité des personnes bénéficiaires de dispositifs, d'autoréalisation et d'injonction à l'autonomisation (Astier, 2009). Mais comment parler de « projet », lorsque l'avenir de chaque demandeur d'asile, circonscrit à la réponse de l'OFRPA ou de la CNDA, ne permet pas de se projeter dans l'avenir ? D'autant plus que, mettre en place des projets personnalisés dans un secteur social en tension tel que la demande d'asile, où le turnover au niveau des usagers est important, s'avère compliqué.

Les temporalités attenantes à la demande d'asile sont particulières, et provoquent à la fois des longueurs, des temps d'attente interminables associés à une forte incertitude quant à l'avenir, mais aussi des temps fortement compressés, lorsqu'il s'agit de formuler un recours ou plus encore à la fin de la procédure, qui se solde par la sortie du centre en un délai très court. Au vu de ces circonstances spécifiques, les travailleurs sociaux adoptent un certain nombre de stratégies, afin de redonner du sens au projet personnel. Les temporalités sont également appréciées de différentes manières par les demandeurs d'asile, et les travailleurs sociaux tentent de se saisir de ces formes subjectives pour adapter les projets personnels (quand ils arrivent à en mettre en place) en fonction des besoins de chacun.

- Résister à l'attente

Le temps d'attente est souvent vécu difficilement par les demandeurs d'asile confinés dans une stagnation administrative et temporelle (Kobelinsky, 2012). Il est aussi une transition vers une temporalité incertaine, puisque la réponse de l'OFPRA ou de la CNDA aura un impact considérable sur l'avenir de ces personnes : si elles obtiennent un statut de réfugié, elles auront

alors une protection de 10 ans, renouvelable, et pourront faire une demande de naturalisation au bout de quelques années. Il leur faudra alors faire un deuil définitif sur leur pays d'origine et sur ce(ux) qu'ils y ont laissé(s). L'obtention d'une protection subsidiaire est un soulagement pour beaucoup, mais celle-ci ne donne droit qu'à un titre de séjour d'un an, renouvelable, sur le territoire français. Il leur faudra ainsi, tous les ans, renouveler leur demande, avec à chaque fois l'incertitude que celle-ci soit acceptée. Les personnes déboutées de l'asile, et particulièrement celles qui décident de se maintenir sur le territoire français en situation irrégulière, seront confrontées à une incertitude quant à leur avenir d'autant plus grande qu'elles pourront être expulsées à tout moment. De plus, durant ce temps d'attente, il leur est demandé de raviver les blessures du passé, puisque toute la demande d'asile repose en effet sur les raisons qui les ont poussés à quitter leur pays pour venir en France. Aussi, les préparations aux entretiens à l'OFPRA et à la CNDA impliquent de faire du passé un récit au présent (Noura, 2013). Les demandeurs d'asile sont donc amenés à conquérir le futur (Riffault, Bouquet, 2013), tout en luttant avec le passé, et en stagnant dans un présent suspendu et aléatoire. Gérer ce temps d'attente pouvant avoir des impacts psychologiques importants oblige parfois les travailleurs sociaux à proposer des réponses qui allient souci d'intégration et activités permettant d'occuper ce temps souvent délétère :

> Ce matin, Adèle et moi amenons Hamid, un jeune homme afghan du CAO, à un rendez-vous chez le dentiste. Hamid est l'un des 18 hommes du CAO qui ont pu profiter d'un projet initié par une association locale avec la participation de plusieurs travailleurs sociaux (Raphaël, Aurélie, Adèle), et destiné à les amener à faire du jardinage avec une professionnelle et à prendre des cours de français. Dans la voiture, Adèle parle du « jardin » au jeune homme, qui semble ravi de cette activité : « quand travail, mieux dormir », dit-il. […] Après le rendez-vous et une fois que nous avons déposé Hamid chez lui, Adèle me dit que le « jardin » est une bonne chose pour Hamid : « là-bas il change de statut, c'est lui qui traduit aux autres parce qu'il parle bien français. J'ai été agréablement surprise ! Habituellement il se plaint beaucoup, il somatise beaucoup, mais là il est transformé ! »
> (Extrait du journal de terrain du 01/10/2018)

Les formes de résistance à l'attente peuvent donc passer par une mise en activité et donc en « utilité ». Certes, les occupations associatives ne sont pas symboliquement valorisées par un salaire. Elles ont néanmoins le mérite de permettre à ceux qui les exercent de pouvoir s'engager dans un processus de reconstruction et de réaffirmation identitaire (Felder, 2016). C'est notamment le cas de ce jeune homme, qui a révélé une part de sa personnalité que les travailleurs sociaux ne lui connaissaient pas, parce qu'il a pu se détacher quelque peu de son rôle de demandeur d'asile pour endosser une place importante dans le groupe, en tant que traducteur, passant l'information à ses compagnons, là où il est le seul à avoir acquis la

compétence de parler français. Cette activité est initialement destinée à amener les jeunes hommes à maîtriser le français et certaines techniques d'horticulture pour acquérir des compétences pouvant leur être utiles à long terme. Mais elle facilite essentiellement la gestion du présent, davantage que la projection sur un avenir qui pourrait être source d'angoisses et de doutes.

- Limiter « l'inutilité » de l'attente (Kobelinsky, 2010(1))

Si les projets personnels peuvent permettre de donner aux demandeurs d'asile le sentiment d'être « utiles », ils représentent aussi une possibilité pour les travailleurs sociaux de faire du temps d'attente lui-même une utilité. En effet, la temporalité, au terme de la procédure, s'accélère subitement. Il faut « faire sortir » les personnes déboutées, dans les conditions les moins précaires possible, en un laps de temps limité. Quant aux personnes bénéficiaires d'une protection, les travailleurs sociaux doivent ouvrir leurs droits, les aider dans la recherche d'un logement, leur expliquer les rouages de la société française, les instances à qui s'adresser (CAF, CPAM, etc.), le principe de loyer, comment payer l'eau, le gaz, l'électricité, le téléphone[98], à comprendre les rouages de la société française, etc., et tout ça en l'espace de quelques mois seulement. Aussi, le temps d'attente, parfois très long et notamment en ce qui concerne les personnes sous le coup d'une procédure Dublin au CAO, peut s'avérer utile pour tenter d'amorcer une dynamique d'autonomisation.

La notion d'autonomie relève à la fois d'un consensus dans son application (puisqu'inhérente à la culture de l'action sociale et évoquée par l'ensemble des travailleurs sociaux que j'ai rencontrés) et d'une hétérogénéité définitionnelle (Alberola, Dubéchot, 2012). Institué dans les textes officiels qui encadrent l'action sociale et ses déclinaisons, le concept d'autonomie vise une mobilisation des personnes accompagnées dans leur projet de vie. Il est donc directement attenant à un projet personnel et à un objectif d'insertion. Si le sens commun lui attribue souvent une fonction d'indépendance, matérielle et intellectuelle, sa définition dans le travail social reste floue. Dans le Dictionnaire pratique du travail social, l'autonomie est définie comme étant « *la capacité à gérer ses propres dépendances (physiques, psychiques, sociales), dans le cadre d'une socialisation* » (Rullac, Ott, 2018, p.3). Cependant, les auteurs expliquent aussi que cette notion n'a pas réellement de contenu conceptuel. Et pour cause, si la loi 2002-2, qui s'inscrit dans une logique d'individualisation de la prise en charge et qui place l'usager au « centre » des

[98] Certaines structures demandent une participation financière aux personnes accueillies pour les frais relatifs au logement. Ce n'est pas le cas dans les centres que j'ai observé, et les personnes accompagnées n'ont donc, pour la plupart, jamais eu à payer un loyer ou des factures en France.

dispositifs mais aussi de ses propres difficultés, fait mention de la notion d'autonomie à de nombreuses reprises et de la nécessité de la promouvoir, elle n'en donne aucun cadrage théorique. Le concept prête, par conséquent, à des interprétations multiples, qu'elles soient individuelles ou collectives. Mais quoi qu'il en soit, la mise en œuvre du principe d'autonomie relève d'un paradoxe, puisqu'elle entraîne un contrôle social plus accru des populations concernées (Alberola, Dubéchot, 2012 ; Kobelinsky, 2008(1)). Cela se ressent d'autant plus avec les demandeurs d'asile, puisque ce public « *ne peut pas s'engager pleinement dans un processus d'insertion car il est amputé d'un certain nombre de compétences qu'il recherche auprès du tiers-conseil pour mener à bien sa requête* » (Noura, 2013, p.264). Dépourvus des éléments nécessaires à la maîtrise du rouage institutionnel en France et bien souvent des bases de français, les demandeurs d'asile peinent la plupart du temps à entrer dans une dynamique d'autonomisation. C'est pourquoi Gilles Frigoli et Jessica Jannot disent que « *Dans une large mesure, ce statut [de demandeur d'asile] ne laisse d'autre choix que de se tourner vers un mode d'intervention sociale, l'assistance, qui n'a pas une bonne image dans le travail social professionnalisé. Ici, la notion d'assistance s'oppose moins à celle d'assurance, comme c'est généralement le cas dans les classifications officielles, qu'à celle de projet. Autrement dit, dans le monde du travail social, relève de l'assistance toute pratique visant à combler un besoin avéré et à s'en tenir là* » (Frigoli, Jannot, 2004(1), p.231). Les difficultés liées aux temporalités que j'ai présentées plus haut imposent un accompagnement social qui semble se rapprocher d'une logique humanitaire basée sur un principe d'urgence. L'objectif d'autonomisation est donc difficile à atteindre dans ce cas. Cependant, les travailleurs sociaux luttent quotidiennement avec cette réalité, et refusent d'offrir un accompagnement cantonné à un principe d'urgence sociale. Bien que les temporalités, l'environnement et les modalités mêmes de l'accompagnement ne soient pas appropriés à la formulation de projets personnels visant l'autonomie et l'intégration, les travailleurs sociaux essaient de se saisir de ces difficultés, d'y adapter leur intervention, pour donner une « utilité » à l'attente et aider les personnes accompagnées à s'autonomiser. Ils en font d'ailleurs l'un des objectifs de la définition de leur accompagnement alors même que les textes officiels ne les y obligent pas (cf. chapitre 5). La notion d'autonomie, parce qu'elle facilite l'intégration, permet en effet de donner du sens au projet personnel. Dans cette dynamique, inciter les demandeurs d'asile à entretenir le logement qui leur est prêté fait partie des tâches quotidiennes auxquelles ils s'emploient (cf. Chapitre 4).

Mais l'élément sur lequel les travailleurs sociaux insistent peut-être le plus auprès des personnes accompagnées, c'est l'apprentissage du français. J'ai montré au début de ce chapitre que la non-

maîtrise du français pouvait être source de difficultés communicationnelles, d'incompréhensions, et entraîner une distance sociale difficile à traiter. Mais elle est aussi un frein considérable à l'intégration. Ainsi, et selon les travailleurs sociaux, il est essentiel pour les personnes qui obtiendront un statut de réfugié ou une protection subsidiaire de prendre des cours de français. Les travailleurs sociaux ont ainsi systématisé le fait de rappeler aux personnes qu'ils doivent s'y rendre lorsqu'ils y sont inscrits, ou qu'ils doivent tenter par d'autre moyen de s'entraîner. En effet, la maîtrise de la langue concerne également les demandeurs d'asile dont une issue favorable à la demande est peu probable. Et les travailleurs sociaux font alors souvent de l'apprentissage du français un objectif central des projets personnalisés. Par exemple, lorsque je demande à Élodie quelles sont ses missions, elle me dit entre autres choses :

> « Projet de vie, enfin voilà dans… Ça passe souvent par le cours de français, donc des parents, parce que les enfants vont à l'école, enfin projet de vie, projet personnalisé. »
> (Extrait d'entretien, Élodie, travailleuse sociale en CADA)

Aussi, pourquoi inciter les personnes qui ont peu de chance d'obtenir une protection à apprendre le français ? Simplement parce que les travailleurs sociaux tentent de percevoir l'après-centre. Ils savent, pour avoir vécu un certain nombre de sorties négatives[99], que beaucoup de personnes déboutées se maintiennent sur le territoire français en situation irrégulière, et passent par des dispositifs d'urgence. Apprendre le français leur permettrait alors, le moment venu, de se débrouiller seuls, puisqu'ils ne disposeront très probablement plus d'accompagnement. Par conséquent, donner les outils aux personnes, même déboutées, pour leur permettre une intégration plus aisée est l'un des objectifs que les travailleurs sociaux se donnent, et donc l'une des fonctions des projets personnels.

> « Je travaille en disant, en termes d'intégration. Parce que c'est pas parce qu'on n'a pas forcément les papiers qu'on peut pas être intégré à une société, y a plein de personnes à l'heure actuelle sans papier en France qui sont parfaitement intégrées, donc je préfère les termes-là en tout cas qui sont aussi du coup plus faciles à entendre, et… À envisager, pour les familles, puisque ça n'implique pas la décision elle-même par rapport aux papiers, voilà, je préfère dans ce sens-là. Du coup, l'accompagnement à l'intégration, à l'insertion. »
> (Extrait d'entretien, Mélanie, travailleuse sociale en CADA)

Les notions d'autonomie et d'intégration sont donc des éléments permettant de contourner quelque peu les contraintes liées à l'incertitude inhérente à la demande d'asile, pour donner un objectif opérant et faisant sens, quelle que soit l'issue de la procédure. Cela est d'autant plus important que les travailleurs sociaux identifient assez justement les personnes qui pourront

[99] Les travailleurs sociaux que j'ai rencontrés appellent « sortie négative » le départ d'une personne ou d'une famille n'ayant pas obtenu de protection.

obtenir une protection de celles qui n'ont que peu de chance. Pour ce deuxième cas de figure, construire un projet personnel ne pourrait que difficilement avoir du sens s'il n'y avait pas une redéfinition des rôles du projet personnel. Ceci est d'autant plus vrai que les personnes déboutées qui parlent bien français peuvent voir leurs chances d'obtenir une régularisation augmenter (cf. Chapitre 6). Par conséquent, il est difficile, pour plusieurs raisons, de mettre en place des projets personnalisés destinés à l'insertion des demandeurs d'asile. Pour autant, l'autonomie reste un fil conducteur qui donne du sens à l'accompagnement et au projet personnel.

En revanche, les travailleurs sociaux ont aussi fait part du fait que, selon eux, certaines des personnes qu'ils accompagnent demandaient l'asile en ayant la certitude de ne pas l'obtenir. Pour ces bénéficiaires, ce temps d'attente pourrait donc être une stratégie à part entière. Le statut de demandeur d'asile leur permettrait alors de rester en France durant les six mois nécessaires pour demander une Aide au retour volontaire (ARV) :

> Après le repas, nous sommes censées aller voir un jeune albanais de 18 ans, qui reste en France pour faire sa propre demande d'asile, alors que ses parents, accompagnés par Élodie au CADA, ont demandé une Aide au retour volontaire (ARV). « Ses parents le laissent là parce qu'il ne les intéresse plus et coûte trop cher », m'explique Élodie. Elle ajoute qu'ils ont agi pareil avec leur fille, qui est désormais en Suède. Ses parents sont allés en Allemagne, en Suède, en France, et leur demande n'a marché dans aucun de ces pays. En parlant du jeune homme, je demande à Élodie : « il sait que ça n'aboutira sûrement pas ? », et elle me répond : « oui, il est habitué, c'est une vie d'exil quoi ». Elle me dit que le père lui a affirmé à son arrivée au centre : « dès que j'ai mon rejet, je repars en Albanie », et qu'il avait prévu de recourir à l'ARV dès le début. D'après Élodie, l'homme lui aurait dit que le pécule qui lui serait versé n'était pas pour son fils, donc qu'il arrêtait de le nourrir. « Finish », aurait-il dit. Élodie lui aurait répondu : « mais vous êtes son père », mais l'homme ne voulait pas en démordre : « non finish ! ». Selon Élodie, il y a des familles comme ça qui viennent pour ramasser le plus d'argent possible, et ils sont exigeants. « Eux, ils demandent l'ARV dans tous les pays où ils passent », ajoute-t-elle.
> (Extrait du journal de terrain du 26/12/2017)

Si le temps d'attente appelle des stratégies pour en amenuiser les effets néfastes, il peut aussi être utilisé comme un outil stratégique à part entière. Ainsi, la demande d'asile et le temps d'attente qu'elle induit permettent par exemple à cet homme et son épouse de passer six mois en France en toute légalité et de pouvoir ainsi demander à bénéficier de l'aide au retour volontaire. Les travailleurs sociaux sont généralement critiques vis-à-vis de cette utilisation détournée de la demande d'asile, qui vient remettre en cause la légitimité de leur accompagnement, la définition de leur rôle, et rend inutiles les objectifs d'autonomisation, d'intégration, et la construction d'un projet personnel.

La demande d'asile appelle donc un accompagnement social particulier, qui doit s'agencer autour des temporalités qu'elle impose. Elle rend difficile l'élaboration de projets de vie, puisque les concepts d'autonomie et d'insertion sont mis à mal par le fait que la fin de l'accompagnement dépend de la fin de la procédure, et non de l'aboutissement d'un projet.

Conclusion

Le public des demandeurs d'asile présente des spécificités avec lesquelles les travailleurs sociaux doivent composer quotidiennement, et qui appellent des formes d'adaptation, d'interprétation, et des comportements stratégiques. Les difficultés de communications langagières s'accompagnent parfois d'incompréhensions ou de surinterprétations des comportements, réactions, exigences de certains demandeurs d'asile. Les travailleurs sociaux tentent de surmonter ces difficultés en faisant appel à des outils et des bricolages communicationnels, et développent des compétences exolingues leur permettant de s'adapter aux différentes interactions. Ils interprètent aussi les actions et attitudes des demandeurs d'asile qu'ils accompagnent afin d'y apposer du sens. Pour cela, certains ont recours à des catégorisations spontanées, nées de la différenciation institutionnelle entre les « vrais » et les « faux » demandeurs d'asile, ou de principes hérités du travail social. Cela permet une classification de l'environnement, amenant à en interpréter les significations et à le rendre plus prévisible, tout en se protégeant d'éventuelles déceptions. Une autre spécificité propre au public des demandeurs d'asile consiste en l'accompagnement de personnes issues de milieux sociaux favorisés, et qui n'ont habituellement pas recours à ce genre de dispositifs. Si Gilles Frigoli et Jessica Jannot présentent cette particularité comme venant contraindre et peut-être même renverser les rapports de domination et les rôles de chacun, il semblerait pourtant, au vu de ce que j'ai présenté ici, que ce type de situation soit en général plutôt bien vécu par les travailleurs sociaux. Le partage de codes et de normes communes et les prédispositions sociales de ces personnes facilitent la communication, les interactions et les moyens d'atteindre positivement les fins fixées à la fois par la demande d'asile et par le travail social en général. Ces objectifs sont d'ailleurs mis à mal par le fait que l'accompagnement et sa finalité sont déterminés par une procédure indépendamment des principes d'insertion et de projet portés par les travailleurs sociaux. Ces derniers mettent ainsi en place des stratégies pour redonner du sens à un accompagnement particulièrement spécifique.

La question se pose alors de savoir comment appréhender les modalités d'accueil et d'hospitalité, dont les temporalités sont limitées, et offertes à un public du social si différent des autres, tout en étant si hétérogène.

Chapitre 4 :
Interactions et définition du travail dans les ambivalences de l'hospitalité : entre accueil et contrôle social

Lorsque l'on parle des travailleurs sociaux intervenant auprès des demandeurs d'asile, qui plus est dans des centres d'accueil mettant à disposition un hébergement, on ne peut faire l'économie d'une interrogation autour de l'accueil et de l'hospitalité publique de cette population.

La notion d'hospitalité est classiquement utilisée en sociologie de l'immigration, et il ne s'agit pas ici de revenir sur un débat historique et sémantique de sa définition, ce qui a déjà été fait à bien des égards par un certain nombre d'auteurs (Dufourmantelle, Derrida, 1997 ; Gotman, 2001 ; Payot, 2018). J'essaierai plutôt d'en comprendre les implications dans le cas particulier présenté ici, où l'hospitalité est à appréhender sous la focale du droit international. Il ne s'agit pas d'une hospitalité privée, spontanée ou interindividuelle, mais institutionnelle et par là même obligatoire.

Mais cette hospitalité institutionnelle est mise en forme par les acteurs de terrain (travailleurs sociaux et demandeurs d'asile) et négociée dans des interactions interindividuelles entre eux. Ce chapitre s'appliquera donc à interroger les modalités de mise en œuvre de cette hospitalité dans le quotidien de ces centres, entre contrôle social et stratégies pour amenuiser la prégnance donnée à l'institution et à son pouvoir.

Dans un premier temps, je montrerai que l'hospitalité accordée aux migrants en France répond à une logique de contrôle social. Puis j'évoquerai la manière dont se construit l'hospitalité interindividuelle dans les centres d'accueil, par le biais d'une contractualisation définissant des règles, des engagements, des contreparties et des rôles mutuels. Il existe ainsi une relation déséquilibrée entre les travailleurs sociaux et les demandeurs d'asile, et j'en analyserai différentes formes dans un troisième point. Après quoi, j'interrogerai les dimensions spatiales : que ce soit dans l'espace public ou, plus largement encore, dans les logements, l'espace est vecteur de significations et révélateur des rôles de chacun. Pour finir, je montrerai que les travailleurs sociaux mettent malgré tout en place des stratégies visant à amenuiser l'hégémonie institutionnelle, et limiter leur propre ingérence dans la vie des personnes qu'ils accompagnent.

1) L'hospitalité institutionnelle : réalités et ambivalences

L'hospitalité est une notion particulière, qui implique des contradictions dans sa définition même, et ce d'autant plus lorsqu'elle concerne des personnes étrangères. C'est pourquoi j'en donnerai ici une définition générale, portées par différents auteurs, avant d'interroger sa mise en application dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile.

1.1) Entre hospitalité et hostilité : considérations générales sur l'accueil des demandeurs d'asile en France

Le terme « hospitalité » trouve ses origines dans le mot latin *hospitalitas*, et « *désigne l'hébergement gratuit et l'attitude charitable qui correspond à l'accueil des indigents, des voyageurs dans les couvents, les hospices et hôpitaux* » (Gotman, 2001, p.14). Petit à petit la notion a évolué, passant d'une conception de l'hospitalité comme obligation collective, à une approche davantage individuelle. Mais l'hospitalité peut être familiale, amicale, personnelle, tout comme elle peut être institutionnelle, et ne pas relever d'un choix individuel d'accueillir quelqu'un dans sa sphère privée. La législation française en matière d'étrangers évoque souvent cette notion d'hospitalité, et c'est donc une terminologie qu'il est intéressant d'approcher ici, non pas comme un échange interindividuel, mais bien dans un contexte réglementé et légiféré.

Le geste d'hospitalité implique une relation déséquilibrée entre celui qui reçoit et celui qui est reçu. Il s'agit de mettre un espace (personnel ou, en l'occurrence institutionnel) à disposition (relative) d'une personne, pour une période qui se doit d'être restreinte. En effet, Michel Agier (2018) décrit l'hospitalité comme un espace-temps limité, un moment, qui fait de l'étranger un hôte mais sans cesser d'être étranger. Le geste d'hospitalité implique ainsi de faire de l'ennemi un ami (Gotman, 2001), puisqu'il s'agit de dépasser l'altérité de l'autre, le « balisage de l'altérité » ou la « banalisation de la différence » pour faciliter les rapports interpersonnels (*ibid.*). Pour autant, l'hospitalité est une épreuve, parce qu'elle implique une intrusion, que nous distançons en acceptant de recevoir l'étranger, décision qui possède une dimension éminemment politique puisqu'elle répond à une réaction d'hostilité vis-à-vis de l'intrusion, et tente d'apporter une solution à ce conflit (Agier, 2018). Par conséquent, « *L'hébergement est un monde qui oscille entre l'hospitalité et son double négatif, l'hostilité. […] L'hospitalité et l'hostilité ne s'excluent pas mais peuvent fonctionner ensemble et se structurer réciproquement* » (Grand, 2017, p.158).

Fabienne Brugère et Guillaume Le Blanc annoncent la fin de l'hospitalité publique parce qu'elle se dessinerait « *en filigrane à l'intérieur de politiques sécuritaires coûteuses qui agitent*

des peurs de toutes sortes » (Brugère, Le Blanc, 2017, p.105). L'hospitalité pour les demandeurs d'asile en France s'inscrit donc dans la politique assumée de non-accueil des migrants et dans la législation massive encadrant le droit d'asile (cf. Chapitre1). C'est ce que confirme Michel Agier, lorsqu'il rappelle que l'institutionnalisation de l'hospitalité (publique), qui remonte au Moyen-âge, a, dès ses débuts, induit « *un contrôle politique sur les indigents* » (Agier, 2018, p.49). Il ajoute qu'au XIXe et XXe siècle, en passant de l'hospitalité publique au droit d'asile, la logique de contrôle des frontières par les États-nations a supplanté celle d'hospitalité : « *dans cette terminologie et dans ces politiques, nous avons perdu la trace de l'hospitalité. D'où le point de vue, développé par les auteurs les plus critiques aujourd'hui, selon lequel l'idée même d'hospitalité publique serait une métaphore trompeuse des politiques d'accueil nationales pour parler en fait de contrôles migratoires* » (*ibid.*, p.50). Au-delà du contrôle, ces centres d'accueil, notamment ceux gérés par Adoma (et anciennement la Sonacotra) participent de l'invisibilisation « *des publics risquant de faire irruption dans l'espace public* » (Bernardot, 2010, p. 98).

1.2) L'hospitalité institutionnelle dans les centres d'accueil

Bien qu'Anne Dufourmantelle et Jacques Derrida (1997) disent que l'hospitalité répond à un principe d'inconditionnalité, il n'en reste pas moins qu'elle s'instaure sous conditions. Cela est dû au fait qu'elle induit la mise en place et l'application d'un certain nombre de règles (Gotman, 2001), qui régissent, impactent ou au contraire servent les relations entre demandeurs d'asile et travailleurs sociaux. Et selon Carolina Kobelinsky (2010(2)), c'est dans la nécessité de faire appliquer ces règles que se joue une forme de violence. L'auteure ajoute que « *Si, comme l'argumentait Derrida, l'hospitalité consiste à tout faire pour s'adresser à l'autre, tout en évitant que cette question ne devienne une "condition", une inquisition policière, un fichage ou une forme de contrôle, on constate que le dispositif d'accueil est loin d'offrir une telle hospitalité. Or, pour que l'hospitalité puisse s'exercer concrètement, il faut un cadre, des codes, des règles qui organisent le séjour (mais aussi l'arrivée et, éventuellement le départ) des arrivants. La notion d'hospitalité n'est donc pas seulement mobilisée ici comme une valeur inspiratrice de pratiques ou en contradiction avec elles, mais aussi comme un ensemble de pratiques destinées à encadrer les demandeurs d'asile.* » (*Ibid.*, p.386). L'hospitalité publique serait donc, selon l'auteur, un outil visant le contrôle normatif des populations migrantes et de leurs circulations, et les Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) ne font pas exception. C'est d'ailleurs ce que rappelle Jérôme Valluy, lorsqu'il écrivait en 2007 que l'on assistait à une radicalisation des politiques anti-migratoires depuis une dizaine d'années et que,

dans le même temps, le nombre de places d'accueil en CADA n'avait jamais été aussi élevé. Jérôme Valluy pense que le système informatique centralisé avec la base de données, gérée par l'Agence nationale de l'accueil des étrangers et des migrations (ANAEM), instaurée en 2006 et que tous les CADA se doivent de renseigner, explique pourquoi l'État souhaite que les demandeurs d'asile soient hébergés par ce type de structure (Valluy, 2007). Ce à quoi Carolina Kobelinsky fait écho, lorsqu'elle dit que « *L'élargissement de la prise en charge en CADA, annoncé lors de l'examen du projet de loi, constitue certainement une avancée en matière de conditions minimales d'accueil et d'accès aux droits. Mais il s'accompagne du renforcement d'un dispositif qui contraint, contrôle et confine ces étrangers en situation d'attente* » (Kobelinsky, 2015, p.16).

Puisque « *dans de nombreux pays depuis la fin de la guerre froide, les politiques nationales d'accueil, insidieusement, sont devenues des politiques d'hostilité envers les étrangers* » (Agier, 2012, p.7), alors comment se matérialise, quotidiennement, l'accueil et l'hospitalité accordées à ces « étrangers indésirables », appréhendés à la fois comme victimes et coupables (*ibid*., p.7) ?

Au vu des auteurs présentés ici, il est possible d'affirmer que les centres d'accueil étudiés dans le cadre de cette thèse sont des endroits où se jouent des dynamiques d'hospitalité, dans toutes les ambivalences que cela révèle : ce sont des lieux où l'accueil se couple à des formes de contrôle social[100] mais toujours négociées.

Parce qu'il y a, d'un côté des « demandeurs » d'asile qui sollicitent par ailleurs l'aide, l'hébergement et l'hospitalité d'un service social, et de l'autre des travailleurs sociaux « aidants » et représentant l'institution, il s'opère inévitablement des relations déséquilibrées entre ces deux groupes. Il y a différentes sources d'hospitalité qui s'imbriquent et se complètent : au niveau de l'institution qui « accueille », et au niveau des acteurs de terrain qui sont les représentants de cette institution et qui en transcrivent les impositions normatives, mais qui en même temps veulent amoindrir l'hégémonie qu'ils exercent sur les demandeurs d'asile. Ils déploient ainsi des stratégies pour créer des rapports interpersonnels permettant de répondre

[100] Cette notion peut être définie comme étant le « fait, pour une personne ou une institution, d'exercer une surveillance sur des activités et d'en vérifier la conformité à des normes ». Elle est empruntée à la sociologie holiste, dans laquelle le contrôle social s'exerce dans toutes les institutions et toutes les organisations, de manière plus ou moins visible (Akoun, Ansart, 1999, p.114). Néanmoins, il s'agira d'interroger les formes de contrôle social dans leur mise en application par les acteurs de terrain, mais aussi dans leur conscientisation. Le contrôle social peut ainsi être appréhendé dans sa forme institutionnelle mais, parce qu'il s'exerce par des acteurs entrant en interaction, il peut aussi s'interroger au prisme des interprétations et des modelages que ces derniers en font.

à des impératifs du travail social : une relation de confiance, pour permettre une transparence dans les liens, et pour accompagner vers l'intégration et l'autonomisation.

Ainsi, dans la situation présentée ici, l'hospitalité possède deux faces : institutionnelle et interindividuelle. C'est pourquoi il est important de comprendre comment les considérations politiques qui orientent les formes d'hospitalité à l'égard des demandeurs d'asile en France se traduisent localement, dans les centres d'accueil.

2) L'hospitalité interindividuelle : contractualisation et contrôle social

L'hospitalité en centre d'accueil pour demandeurs d'asile est conditionnelle et contractualisée. Aussi, elle est officialisée et légitimée, et définit les rôles que chacun doit endosser dans la relation d'accompagnement. Mais ces rôles ne sont pas toujours respectés ni interprétés de la même manière par les personnes entrant en interaction.

2.1) La contractualisation de l'hospitalité

L'hospitalité, malgré la vertu normative et positive qu'elle sous-tend, implique aussi une conditionnalité de l'accueil, une forme de violence dans l'imposition des règles, et un contrôle social des personnes accompagnées par l'institution. En ce sens, les Centres d'accueil pour demandeurs d'asile, les CADA, mais aussi les Centre d'accueil et d'orientation (CAO) sont les lieux par excellence de l'application de cette hospitalité ambivalente.

Un centre d'accueil pour demandeurs d'asile est régi notamment par un règlement de fonctionnement, qui assoit le cadre dans lequel s'inscrit l'hospitalité attribuée aux demandeurs d'asile. Il fait partie des premiers documents présentés au bénéficiaire de la structure à son arrivée. Il décline les règles auxquelles le demandeur d'asile doit accepter de souscrire, comme par exemple : s'engager à quitter les lieux une fois la procédure d'asile terminée, entretenir l'espace qui lui est mis à disposition : « le respect des règles permettant de maintenir ces lieux en état de propreté satisfaisante »[101], payer la caution, rembourser l'argent qui a pu lui être prêté à son arrivée dans le centre, respecter le voisinage, informer de toute absence de plus d'un jour, etc.

Un exemplaire papier du règlement de fonctionnement est remis à chaque nouvel arrivant, dans sa langue maternelle ou, à défaut, dans une langue qu'il maîtrise. Mais il est rare qu'il prenne connaissance de ce document par la lecture, du moins dans un premier temps. En effet, la

[101] Cf règlement de fonctionnement, p.1 (en annexe 7).

transmission des informations qui y sont indiquées se fait oralement par le directeur d'hébergement (DH) ou le Directeur d'hébergement adjoint (DHA) lors d'un premier rendez-vous avec la personne ou la famille concernée et en présence du travailleur social accompagnant. Les directeurs peuvent donc adapter, modifier, compléter le contenu du règlement de fonctionnement :

> Extrait de l'entretien d'accueil d'un nouvel arrivant au CAO avec Frédéric, responsable d'hébergement adjoint : « À mon initiative, je peux mettre fin à la prise en charge : s'il y a un manquement grave au règlement intérieur ; s'il y a des actes de violence entre les résidents ou envers l'équipe ; s'il y a une infraction, un crime ou un délit qui entraine une condamnation judiciaire ; s'il refuse un transfert que l'OFII a prononcé ; s'il obtient le statut de réfugié ou la protection subsidiaire, ce que je lui souhaite, et qu'il ne quitte pas le logement, je mets également fin à la prise en charge. Voilà. Est-il d'accord avec ce qui vient d'être dit ?
> Interprète : Oui, et il a une question : s'il a un ami ou des amis qui viennent le voir, est-ce qu'ils pourront dormir à l'appartement ?
> Frédéric : Non, expressément non, parce que le logement est pour un nombre limité de personnes, et s'il y a un problème, on n'est pas couvert par l'assurance pour eux. S'il est d'accord avec tout ça, il signe les deux documents : un pour dire qu'il est d'accord pour rentrer chez nous, l'autre c'est le contrat de séjour. Ah oui ! Une précision dans le règlement intérieur : la consommation d'alcool et de drogue est interdite dans l'établissement. »
> (Extrait du journal de terrain du 13/12/2017)

Ici, Frédéric dit qu'il est formellement interdit de faire dormir dans l'appartement quelqu'un d'extérieur au centre, ce que fait également Daniel (le DH). Or, dans le règlement de fonctionnement, les choses sont présentées autrement :

> « Il est formellement interdit d'héberger dans sa chambre des personnes n'étant pas inscrites sur les registres de présence du centre. […] Le responsable du centre doit être informé des visites de personnes extérieures au centre. En cas de cohabitation de plusieurs personnes dans un même logis, ces visites ne doivent pas causer de gêne au cohabitant »
> (Extrait du règlement de fonctionnement, p.2)

Il est donc bien stipulé que les visites et l'hébergement temporaire d'une personne extérieure au centre doit se faire en toute transparence et avec l'aval de la direction. Mais cela peut néanmoins se faire (du moins sur le papier). Précisons toutefois que la configuration du site étant particulière, puisqu'en logement diffus, peut-être est-il moins évident de tenir un registre complet et d'avoir une visibilité sur les visiteurs. Aussi est-il sans doute plus simple de l'interdire complètement. Cette règle, réinterprétée, semble être une forme d'adaptation du cadre prescrit aux réalités et contraintes de terrain. Toutefois, les professionnels de la structure sont néanmoins conscients et acceptent par moment que les personnes accompagnées hébergent parfois des individus extérieurs aux centres.

En ce qui concerne l'alcool, rien dans le règlement n'en interdit la consommation. Lorsque je rencontre Virginie Pinchon, Directrice d'établissement adjointe d'Adoma, je lui pose la question à ce propos. Sa réponse est sans appel :

> « *Et est-ce que y a un règlement par rapport à l'alcool ?*
> Oh pas du tout ! Non. Non non. Ah ouais ça c'est un sujet qui fâche. Alors on n'est pas comme dans un CHRS où effectivement c'est interdit. Non pas du tout. Non non. Non non, non non, on peut pas, non on peut pas. Après effectivement y a un point de vigilance pour l'alcool, parce que dans la mesure où les personnes euh… Ne travaillent pas, ne sont pas occupées, et qu'effectivement y a des personnes qui se laissent porter, euh… L'alcool peut être on va dire un problème, au bout d'un moment. Et notamment un problème vis-à-vis des femmes, parce qu'après y a de la violence conjugale. Voilà. Donc même si, même si effectivement y aurait de la violence conjugale et qu'on sait que c'est lié à l'alcool, je ne pourrais jamais en tout cas interdire à une personne de boire quoi. Je vais l'orienter vers un médecin, pour se faire soigner, pour lui déconseiller de boire parce que nécessairement, autant qu'y a des gens qui ont le vin gentil, d'autres qui ont le vin méchant entre guillemets, mais voilà quoi. Mais interdire, contrôler, y a aucune fouille, y a rien, y a rien de rien quoi. Mais effectivement ça peut être des fois un sujet sensible quoi. »
> (Extrait d'entretien, Virginie Pinchon, Directrice d'établissement adjointe, Adoma)

Là encore, on peut supposer que la consommation d'alcool ait été une difficulté que la structure a dû gérer dans le passé, ou du moins est-ce considéré comme un « risque » qu'il serait nécessaire d'anticiper. Dans ce cas, il est plus aisé d'en interdire l'usage. En outre, la verbalisation préalable de cette règle, réinterprétée elle aussi, serait peut-être un moyen de l'imposer, et de rappeler à la personne qu'elle ne respecte pas ses engagements, même si ceux-ci ne sont pas transcrits officiellement dans le règlement de fonctionnement. Mais cela ne pourra avoir aucune valeur effective tant que cette consommation, même addictive, ne conduit pas l'individu à des actes de violence physique. Néanmoins l'imposition de la règle prend ici des allures officielles, puisqu'elle semble légitimée par la signature du règlement de fonctionnement. En effet, les quatre fois où j'ai assisté à l'entretien d'accueil d'une nouvelle famille ou d'un jeune homme isolé (trois avec Daniel, un avec Frédéric), aucune de ces personnes n'a relu le document avant de le signer. On peut donc penser que le règlement oralisé fait davantage loi que sa formalisation écrite. Cela montre la manière dont les règles locales, parce qu'elles sont adaptées à l'environnement et au contexte, peuvent prendre le dessus sur le cadre prescrit.

Par ailleurs, la signature du règlement de fonctionnement marque aussi une forme de légitimation des rapports de force qui s'exercent de la part de l'institution, représentée par les travailleurs sociaux et les directeurs, face aux demandeurs d'asile. En effet, si dans la suite de l'accompagnement un demandeur d'asile refuse de se plier au règlement, il sera renvoyé,

d'abord par les travailleurs sociaux puis à terme par les responsables, aux engagements qu'il est tenu de respecter, et matérialisés par ce document. Et les sanctions pouvant découler d'un non-respect des règles sont fortes :

> Adèle m'explique que Shaker, un jeune homme qu'elle accompagnait auparavant, qui n'est plus au CAO mais qu'il lui arrive de croiser comme c'est le cas aujourd'hui, a été renvoyé par Frédéric parce qu'il est parti 10 jours sans prévenir. « Du coup, il n'a plus d'allocation, parce que quand on est viré d'un hébergement, on n'a plus l'argent de l'OFII », me dit-elle.
> (Extrait du journal de terrain du 18/04/2018)

Daniel Payot explique que « *l'hospitalité apparaît […] comme une procédure institutionnellement réglée, selon laquelle l'accueil de l'étranger et l'octroi de droits à ce dernier sont indissociables d'un contrat ou pacte* » (Payot, 2018, p.2). Or, le règlement de fonctionnement marque non seulement la passation d'un contrat officiel, puisque signé, mais qui implique aussi un contrat social, une attente mutuelle des comportements de part et d'autre, influençant les rapports entre demandeurs d'asile et travailleurs sociaux.

Cela renvoie à la conceptualisation de la domination rationnelle légale proposée par Max Weber : selon l'auteur, celle-ci est la plus à même de s'imposer dans une forme stable. Elle repose « *sur la croyance en la légalité des règlements arrêtés et le droit de donner des directives qu'ont ceux qui sont appelés à exercer la domination par ces moyens* » (Weber, 1971, p.289). Les règles fixées dans ce cadre sont dépersonnalisées, et elles contraignent l'ensemble des protagonistes concernés : « *on obéit à l'ordre personnel, objectif légalement arrêté et aux supérieurs qu'il désigne, en vertu de la légalité formelle de ses règlements et dans leur étendue.* » (*Ibid.*). L'hospitalité offerte dans ces centres d'accueil impose des règles formelles précises (bien que parfois sujettes à réinterprétations), objectivées et communes à tous, et dont la légitimité se trouve soulignée par la contractualisation que le règlement de fonctionnement représente. Cependant, si Max Weber parle de domination, je resterai prudente sur cette notion, puisque, selon la perspective sociologique portant cette thèse, les relations sociales (y compris celles de domination) doivent se comprendre, non pas comme une seule condition déterminée, mais aussi au regard de l'interprétation que les individus, pris en interaction, en font, leurs réactions face à ces situations, et les jeux d'acteurs qui y prennent forme. En effet, Max Weber insiste sur le fait que, pour qu'il y ait domination il faut qu'il y ait une volonté d'y obéir. Mais il ne s'agirait pas pour autant d'occulter les formes de résistance, parfois insidieuses, à cette domination. Ainsi, si je ne prétends pas que la domination est inexistante dans les relations que nouent travailleurs sociaux et demandeurs d'asile, j'affirme en revanche que les acteurs peuvent les négocier, agir dessus, en jouer, s'en servir, tenter aussi de s'en affranchir. Pour nuancer

l'appréciation de la notion de domination, autant l'aborder en termes de « rapports asymétriques ». Je voudrais en effet éviter l'écueil consistant à prendre la domination comme phénomène explicatif des rapports sociaux plutôt que comme phénomène à expliquer (Messu, 2012).

L'accompagnement des demandeurs d'asile n'échappe pas à un « modèle gestionnaire du social », conduisant à une « contractualisation du travail social ». En d'autres termes, « *on octroie des prestations en échange d'une contrepartie de la part de l'usager qui doit faire preuve de bonne volonté à mobiliser ses ressources, en vue d'un projet d'insertion sociale ou professionnelle. L'usager est encouragé à devenir l'"entrepreneur" d'un projet, quel qu'il soit, dans le cadre d'un État incitateur qui demande à chacun de mériter les prestations qu'il reçoit* » (Bolzman, 2009, p.50). Les travailleurs sociaux ont, pour l'essentiel, intégré cette façon de penser l'autre et l'accompagnement. Le règlement de fonctionnement constitue donc un engagement, prenant la forme d'un contrat entre l'institution d'action sociale et la personne qui en est bénéficiaire. Mais il s'agit d'un « *contrat signé en situation profondément inégalitaire dans lequel l'usager est totalement dépendant de l'institution* » (Pascal, 2014, p.241).

Puisqu'il y a contrat, et même si celui-ci induit un déséquilibre dans les rapports, il y a des attentes quant aux rôles que chacun doit endosser.

2.2) Les contreparties du contrat : entre dons et rôles

Si l'hospitalité attribuée aux demandeurs d'asile est abordée à travers le principe de don/contre-don de Marcel Mauss, on constate dès lors que les rapports sont déséquilibrés, et qu'il est bien difficile pour les bénéficiaires, placés en position de « demandeurs », de répondre à l'impératif de compensation qu'appelle le don (l'hospitalité). En tant que contre-don, il est donc attendu de la part de l'institution que les demandeurs d'asile fassent preuve de déférence, de respect, adhèrent aux règlements, montrent une volonté à s'intégrer à la société française, donnent une place honorifique à celui qui accueille, répondent à l'obligation d'accepter ce qui leur est offert (Pitt-Rivers, 1957).

> Nous partons en visite à domicile (VAD). Adèle a rendez-vous avec un artisan pour réparer la chaudière dans un des appartements du CAO, dans lequel il n'y a plus de chauffage depuis plusieurs jours. Après quoi, nous allons à l'étage au-dessus, où dorment tous ceux du premier étage la nuit parce qu'il fait trop froid en bas. Il s'agit aussi d'un appartement du CAO. Plus tôt, j'ai assisté à une conversation entre Adèle et Frédéric durant laquelle la travailleuse sociale disait au directeur d'hébergement adjoint (DHA) qu'elle avait toléré que les jeunes hommes dorment

> dans l'appartement du dessus, étant donné la situation. Frédéric lui a alors répondu : « faut pas déconner il doit faire 15° quoi ! » Adèle : « moins je pense ». Frédéric : « les mecs ils ont traversé la méditerranée sur des bouts de plastique, et là il fait un peu froid c'est la fin du monde ! »
> (Extrait du journal de terrain du 07/02/2018)

J'ai montré dans le second chapitre de cette thèse que Frédéric, qui se définit lui-même comme un extrême gauchiste, s'éloigne par ailleurs de considérations qu'il qualifie de « pathos ». Cet extrait illustre, à mon sens, le positionnement du DHA. Mais plus encore, on peut se demander pourquoi il associe ainsi les expériences migratoires de ces hommes avec leur refus de dormir dans un appartement sans chauffage. Peut-être cette manière de présenter les choses est-elle le reflet de l'imprégnation, dans la conception de Frédéric, de l'assertion politique qui pense l'accueil des demandeurs d'asile en France comme un acte de générosité (cf. chapitre 1) appelant une forme de reconnaissance de la part de ces migrants, quant aux prestations qui leur sont offertes. En ce sens, peut-être Frédéric considère-t-il, à ce moment précis, que les plaintes de ces hommes quant au froid dans leur appartement constituent une remise en question des conditions d'accueil pourtant bien meilleures que ce que ces migrants auraient vécu en traversant la Méditerranée. Il est difficile de savoir dans quelle mesure la réaction de Frédéric serait associée à cette conception de l'hospitalité. Il est aussi possible d'imaginer que le comportement de Frédéric dans cette situation serait la simple manifestation du fait que le DHA soit mal à l'aise dans ces interactions appelant des formes de compassion et d'empathie, comme il le dit lui-même (cf. chapitre 2). Mais quoi qu'il en soit, il semblerait que les demandeurs d'asile évoqués dans cette anecdote ne répondent pas ici au rôle attendu par Frédéric.

La contractualisation de l'hospitalité procède donc de la définition de rôles pour les travailleurs sociaux (celui de l'imposition d'un contrôle social) et pour les demandeurs d'asile (être reconnaissant, investi et actif dans la résolution de sa problématique sociale). Mais il arrive que certaines personnes accompagnées refusent d'endosser ce rôle, ou cessent de le faire par moment. Aussi, par exemple, le moment de la sortie du centre peut-il être révélateur de vives tensions, puisqu'il cristallise la fin de l'accompagnement et peut ainsi modifier l'ordre relationnel et interactionnel :

> En me parlant du moment où les familles nouvellement arrivées au CADA signent le règlement de fonctionnement, Anne-Cécile me dit : « Ils sont toujours d'accord sur tout ! "Mais bien sûr qu'on va pas dégrader l'appartement, bien sûr qu'on va faire le ménage, bien sûr qu'on respecte les meubles et qu'on va pas apporter de nouveaux meubles, bien sûr qu'on va signaler nos absences et qu'on va faire dormir personne dans le machin", ils te font toutes les promesses du monde, toutes les familles m'ont fait toutes les promesses du monde ! Mais d'abord, tu as des gens qui te font des promesses et puis qui ne vont pas les respecter longtemps, même dans la

situation d'attente d'une réponse, et t'as un autre phénomène qui est automatique chez tout le monde, c'est que le jour où ils ont la réponse, et ben t'as plus du tout à faire à la même famille. Ils changent radicalement de profil, d'attitude, le jour où ils obtiennent une protection, ils deviennent tatillons sur tout, c'est-à-dire qu'ils ont droit à tous et ils ont droit au meilleur, ils vont pas accepter que le RSA ils ont pas plus d'argent que ça, ils vont pas accepter que tu leur dises "ben il faut prendre un appartement chez un bailleur social", "non non non non, moi je veux un jardin, je veux une maison, je veux un balcon, je veux la piscine, je veux tout. Parce que j'y ai droit ! j'y ai droit !". Donc c'est… À chaque fois qu'y a une réponse, alors c'est ça quand ils ont un statut, ils deviennent hyper chiants sur les démarches, sur voilà, et puis quand ils sont déboutés et ben ils reviennent sur tout. D'accord ils t'ont promis de faire ci, ils t'ont promis de faire ça, mais du coup voilà, du jour au lendemain y a plus de règlement, y a plus d'engagement, y a plus de confiance, y a plus tout ça. »
(Extrait d'entretien, Anne-Cécile, travailleuse sociale en CADA)

Il semblerait que le fait de sortir du centre d'accueil pourrait impliquer un éloignement des relations asymétriques. Peut-être que les personnes qui obtiennent un statut de réfugié ou une protection subsidiaire entrent dans une reconquête de leur rôle d'acteur, une (ré)affirmation identitaire, par la réclamation des droits auxquels ils ont (enfin) accès. On peut supposer que, s'ils ont au départ accepté le contrat et la relation de dépendance qui en découlait, ils changent alors de comportement parce que leur statut évolue : ils ne sont plus « demandeurs », bénéficiaires d'un « don », mais reconnus comme acteur pouvant prétendre à des droits. Leur présence en France devient légitime, et n'est plus soumise ni au centre d'accueil ni à une temporalité limitée et incertaine (surtout en ce qui concerne les réfugiés, c'est moins le cas pour les bénéficiaires d'une protection subsidiaire). Mais même lorsque ces personnes obtiennent une réponse négative à leur demande, elles peuvent opérer une rupture avec le contrat (signé mais aussi social), et ne plus répondre au rôle qui leur a été assigné. Déboutées, elles doivent quitter l'hébergement, et leur subsistance ne dépendra plus du centre d'accueil. Elles ne sont donc plus dans l'obligation de souscrire aux règles qu'impose la nécessaire contrepartie d'une contractualisation.

Par conséquent, s'il arrive que la sortie se passe dans les larmes et l'émotion, d'autres fois ce sont plutôt des effusions de voix qui viennent ponctuer cet adieu. Faire sortir les usagers, et particulièrement les déboutés (Kobelinsky, 2008(1)) est une des missions des centres qui accueillent des personnes en demande d'asile. Elle est officialisée par des textes tels que la circulaire CADA, mais également les règlements de fonctionnement. Négocier cette procédure s'avère donc difficile, parce que la structure a alors la possibilité d'argumenter par l'aspect législatif, officialisé par la signature de ce « contrat », tandis que les personnes déboutées argumentent, elles, par l'humanité : « j'ai des enfants, je ne peux pas vivre à la rue ». Les justifications des deux parties entrent en collision, et ne répondent pas au même impératif : au

registre compassionnel leur est opposée la rationalité institutionnelle. S'engage donc parfois une relation tendue entre les deux protagonistes, puisqu'il arrive que les familles restent en présence indue durant plusieurs mois. Concrètement, le directeur informe la préfecture de ces situations, mais si les personnes refusent de sortir et que la préfecture n'envoie pas la police, le responsable n'a d'autre poids que celui de mettre une pression constante à la famille, la convoquer toutes les semaines, lui remémorer ses engagements. Il s'agit alors de rappeler à la personne que l'hospitalité dont elle a bénéficié était temporaire, et insister pour qu'elle accepte, au terme de l'hospitalité, de souscrire aux règles qui ont été posées à son arrivée.

Ainsi, par moment, les demandeurs d'asile n'endossent pas, ou pas totalement, le rôle qui est attendu d'eux : ils n'apprécient pas le logement qui leur est prêté, exigent d'être changés d'appartement en raison de conflits avec d'autres résidents, ne respectent pas les règles imposées par l'institution, ne montrent pas d'effort d'intégration, etc. Par ces comportements, ils ne répondent pas à un impératif de contre-don, attendu par les acteurs de l'institution. Car selon Daniel Payot (2018), l'hospitalité implique une « relation de compensation » ce qui permet de penser « un lien structurel entre hospitalité et pouvoir ». En d'autres termes, l'hospitalité s'inscrirait dans cette double logique : elle serait « générosité gratuite », don, mais elle serait aussi source de pouvoir. Or, selon Marcel Mauss, le don implique une obligation de rendre, un contre-don, qui uni celui qui offre et celui qui reçoit dans une forme de contrat social, dans lequel le donateur est valorisé, tandis que celui qui reçoit, tant qu'il n'est pas en mesure de rendre, est socialement rabaissé (Mauss, 2007).

Si l'on reprend la logique de Paul Fustier (2008), et parce que les centres d'accueil pour demandeurs d'asile sont issus d'une décision politique, alors le don d'hospitalité octroyé à ces personnes relève du droit. Parce qu'ils sont membres de la catégorie de « demandeurs d'asile », l'accueil et l'aide qui leur sont apportés sont un dû qui n'est pas censé appeler le triptyque de la notion de don (le don / l'acception du don / le contre-don). En revanche, les rapports interpersonnels, eux, transcrivent la conception de don, par la manière dont le demandeur d'asile interprète la relation qu'il a avec le travailleur social. En effet, Paul Fustier différencie la socialité primaire qui implique le don parce qu'elle échappe à la logique marchande, de la socialité secondaire qui répond à un principe économique et marchand, reposant sur un échange équilibré et une contractualisation. Ainsi, le travailleur social met à disposition un « produit », symbolique, son aide, en échange d'une « rémunération » elle aussi symbolique : un changement positif chez l'usager, marquant la réussite professionnelle du travailleur social.

Si le professionnel inscrira davantage la relation dans cette logique d'échange équilibré, il semblerait que le demandeur d'asile aura lui, plus tendance à y voir une forme de don. C'est d'autant plus le cas lorsque la prise en charge est globale, parce que certains échanges, des activités, des confidences, tous ces moments où un travailleur social accorde une faveur, un « plus », dépassant le cadre de son intervention (cf. chapitre 5), où il y a reconnaissance de l'autre en tant qu'individualité au-delà de son statut catégoriel de demandeur d'asile, toutes les fois où un travailleur social partage des aspects de sa vie personnelle avec un usager, etc., tous ces moments se rapprochent de certaines caractéristiques du modèle familial et sont difficilement rattachables à une contractualisation. « *S'il fallait résumer l'ensemble de ces marqueurs, il faudrait dire que l'incitation à une interprétation par le don opère toutes les fois que, pour l'usager, le travailleur social est ressenti comme produisant du* professionnel en dépassement. » (Fustier, 2008, p.35). Ce n'est donc pas l'institution mais la personne y agissant, le travailleur social, qui est porteur d'une forme de don pour le demandeur d'asile. Aussi, il peut y avoir une divergence d'interprétation de la relation d'aide entre les deux protagonistes, induisant des réactions différenciées quant à la fin de l'accompagnement : si pour le travailleur social il s'agit d'une finalité marquée par un impératif institutionnel (la fin de la procédure), le demandeur d'asile peut l'interpréter comme la fin d'une relation d'amitié, une trahison, un rejet voire un abandon de la part du travailleur social. Mais cette différence d'interprétation de la situation peut également se retrouver tout au long de l'accompagnement :

> Raphaël me parle de Belvina, une dame qu'il accompagne : il me dit qu'elle a reçu une réponse négative de l'OFPRA pendant le congé maladie de Raphaël la semaine dernière. C'est donc Mélanie qui s'en est occupée. Quand Raphaël est revenu, Belvina lui a dit qu'elle n'avait pas apprécié qu'il ne l'appelle pas après réception du rejet OFPRA et qu'il ne la laisse pas le voir : Raphaël « Que je ne la laisse pas me voir ? Qu'est-ce que ça veut dire ? Qu'elle voulait venir chez moi ?! Je savais pas comment lui faire comprendre avec tact que c'est pas moi qui ai fauté, mais elle qui ne peut pas me demander ça. […] Je lui ai dit : "mais j'étais en congé maladie Belvina !" Mais elle n'avait pas l'air de vouloir comprendre. »
> (Extrait du journal de terrain du 31/10/2018)

On constate ici que la relation entre Raphaël et Belvina n'est pas interprétée de la même manière par l'un et l'autre. Par conséquent, et alors que Raphaël renvoie la jeune femme au fait qu'il est un professionnel et qu'il ne peut donc pas être disponible en dehors de ses heures de travail, Belvina lui reproche de ne pas s'être soucié de son état. Raphaël est un travailleur social particulièrement attentif au bien-être des personnes qu'il accompagne, il prend beaucoup de temps pour leur permettre de s'exprimer et de se confier sur les éléments très intimes de leur vie personnelle. Il instaure des moments privilégiés, sécurisants et amicaux. Par ailleurs, j'ai

constaté qu'à chaque fois ou presque, et contrairement aux autres travailleurs sociaux du CADA, Raphaël ne sort aucun document, aucun dossier lorsqu'il arrive chez une famille. Or, les papiers marquent une distance et rappellent le statut différencié du travailleur social, la raison de sa présence. En sortant les documents, le professionnel produit un geste porteur de significations symboliques, puisqu'il inscrit ainsi sa visite non dans une relation simplement amicale mais avant tout dans une nécessité institutionnelle et administrative. Parce que Raphaël ne se rend pas chez les familles avec cet outil de distanciation (les dossiers), peut-être cela accentue-t-il l'impression de la part des personnes qu'il accompagne que l'accueil se fait sur un registre d'hospitalité inversée, où le demandeur d'asile deviendrait l'hôte, et le travailleur social un invité. Se créerait alors un décalage entre ces deux protagonistes lorsque Raphaël renvoie Belvina à leur relation institutionnelle. D'autant plus que Raphaël, comme chaque travailleur social, représente pour les personnes qu'il accompagne la principale (voire la seule) interface avec la société française, leur interlocuteur privilégié et ce, sur l'ensemble des aspects de la vie quotidienne, même les plus intimes.

La relation d'hospitalité s'inscrit en effet dans une double réalité : d'un côté c'est l'État, via les travailleurs sociaux et responsables de structures, qui offre l'hospitalité à ces personnes, mais de l'autre côté à chaque fois que j'accompagne un travailleur social en visite à domicile (VAD), nous entrons dans un espace temporairement assigné à une famille, qui répond à des règles d'hospitalité à notre égard, en nous invitant à nous installer confortablement, en nous servant une boisson ou même de quoi manger. Cela relève-t-il d'un geste d'hospitalité ou d'une contrepartie nécessaire à l'aide apportée par le travailleur social ? Probablement s'agit-il des deux : une sorte de « contre-hospitalité » représentant une forme de contre-don.

Comme le dit Paul Fustier, dans la notion de don il y a aussi « *l'obligation de rendre. Il s'agit d'offrir un contre-don, normalement de valeur supérieure au don. Ne pas pouvoir obéir à cette obligation, c'est se reconnaître serviteur ou vassal, reconnaître la supériorité du donateur, voir une relation hiérarchique se substituer à l'échange par le don* » (Fustier, 2008, p.35). Pour cette raison et pour d'autres, l'hospitalité met en jeu des rapports à la fois attractifs et répulsifs. Et en effet, si « *en théorie, l'hospitalité est un formidable échangeur. […] En pratique, l'hospitalité sépare tout autant qu'elle relie. Elle est une manière de vivre très codifiée dans laquelle on laisse l'étranger entrer chez soi, pour un séjour déterminé en général, encadré par quelques règles. La relation est asymétrique car elle place l'acte de laisser entrer (dans une maison, sur un territoire) à l'origine de la relation ; or laisser entrer revient à détenir un pouvoir de disposer d'un lieu et de pouvoir en faire profiter quelqu'un. "Faites comme chez*

vous" signifie alors que, justement, vous n'êtes pas chez vous » (Brugère, Le Blanc, 2017, p.102). S'instaure donc, au sein des interactions, une relation déséquilibrée entre les « demandeurs », d'asile mais aussi des prestations dispensées par l'institution, et les travailleurs sociaux, représentants et acteurs de cette même institution, qui en assurent la fonction de contrôle social, et dont le statut octroie une certaine forme de pouvoir. La notion de pouvoir s'inscrit nécessairement dans une relation inégalitaire entre au moins deux protagonistes entrant en interaction et pris dans un même ensemble organisé (Crozier, 1963). Elle peut être définie comme étant la « *capacité, au sein de relations sociales asymétriques, d'exercer une emprise ou une influence sur des individus* » (Akoun, Ansart, 1999, p.414). Plus précisément, le pouvoir est « *un processus intensionnel qui affecte au moins deux acteurs et qui, par une redistribution des ressources obtenues par des stratégies diverses, affecte le niveau relatif de capacités de l'un et de l'autre d'une manière compatible avec la formule de légitimité en usage* » (Boudon, Bourricaud, 2011, p.462). Chez Michel Crozier et Erhard Friedberg (1981), c'est par la mobilisation de ses ressources, lui permettant d'élaborer des stratégies, qu'un acteur est en mesure d'acquérir du pouvoir. Toutefois, le pouvoir ne s'acquiert pas uniquement dans la relation asymétrique, il doit aussi trouver une source de légitimité. En l'occurrence, l'institution accorde une légitimité au pouvoir exercé par les travailleurs sociaux sur les demandeurs d'asile. Ces professionnels l'utilisent pour imposer des normes aux personnes qu'ils accompagnent, dans un principe de contrôle social. Mais je montrerai plus loin que, s'ils développent effectivement des stratégies, c'est parfois plus pour amenuiser ce pouvoir que pour l'affirmer.

En philosophie politique, l'hospitalité est appréhendée comme un principe conditionnel permettant de réguler les frontières. L'étranger est alors défini comme non membre de l'État, et est ainsi placé en position de dépendance vis-à-vis de lui (Mesure, Savidan, 2006). Il arrive que les travailleurs sociaux transcrivent (parfois malgré eux) cette hégémonie étatique sur les personnes qu'ils accompagnent. Dans ce cas, le pouvoir dont ils disposent peut être un outil permettant l'imposition d'une normalisation des comportements, ou d'un « effort pédagogique » si l'on reprend les termes de Vincent Dubois (2015), passant par un contrôle social plus ou moins actif (Kobelinsky, 2010(1)).

3) Des relations déséquilibrées : dépendance et contrôle social

La notion de « contrôle social » dans le travail social est utilisée principalement depuis les années 1970 pour désigner la participation des travailleurs sociaux à la domination étatique. Ainsi, elle repose sur l'idée que certains acteurs « *mettent en œuvre, sous couvert d'enseignement, d'aide ou de soins, une domination symbolique sur les classes populaires, de manière à leur faire considérer un ordre social arbitraire comme un ordre social légitime* » (Bertaux, Hirlet, 2010, p.12). Cependant, et particulièrement en ce qui concerne le secteur de l'action sociale, il existe « *une tension entre un contrôle social impératif et la réalité complexe qui permet des espaces d'une pratique solidaire et de soutien. Au lieu de s'en tenir à l'analyse habituelle et répétitive du contrôle social, il est intéressant d'avoir une autre approche et un double regard portant d'une part, sur les dimensions structurelles de la société et d'autre part, sur les pratiques sociales comportant en elles-mêmes une relative autonomie* » (Bouquet, 2012(2), p.15). C'est la perspective que je choisis d'aborder ici, puisque celle-ci permet de lire le contrôle social à travers les dynamiques interactionnelles qui se jouent au sein des centres d'accueil.

Parce que le règlement de fonctionnement instaure des règles restrictives qui limitent la circulation des demandeurs d'asile (le fait de devoir prévenir le personnel du centre d'une absence), impliquent une dépendance financière (il y a des formes de pression pécuniaire), un contrôle régulier des lieux de vie, « *le quotidien de la vie en CADA induit un effet de dépendance, parfois même d'une infantilisation* » (Kobelinsky, 2015, p.16).

3.1) L'argent : un outil d'imposition normative

La dépendance financière est un élément révélateur d'une prégnance de l'institution sur le demandeur d'asile, permettant une imposition de règles. L'Allocation pour les Demandeurs d'Asile (ADA) est peu élevée[102] et permet difficilement à une personne de subvenir à ses besoins sans avoir recours à d'autres types d'aides, ce qui tend à l'enfermer dans une certaine précarité. La quasi-impossibilité pour ce public de pouvoir travailler légalement (cf. Chapitre 3) ne fait que renforcer cette situation. De plus, cette allocation représente un outil de soumission à l'institution, puisque dans le cas où un demandeur d'asile refuse une place dans un hébergement qui lui est attribué (CADA, CAO, HUDA, etc.), s'il est renvoyé de centre

[102] Le montant de l'ADA pour une personne seule s'élève à 6,80 euros par jour, et à 17 euros par jour pour un couple avec deux enfants. Les montants exacts sont indiqués sur le site du service public : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33314.

d'accueil ou s'il a eu des « manquements graves au règlement du lieu d'hébergement », le versement de son ADA peut être suspendu voire définitivement interrompu[103]. Il se doit donc de souscrire aux règles pour lui garantir ce minimum vital. En outre, comme le souligne Carolina Kobelinsky, « *le projet de loi ignore complètement la possibilité, pour certaines personnes, d'être hébergées chez des proches, de même que la volonté de résider dans une région où elles bénéficieraient d'un réseau social (connaissances, famille, associations, etc.). L'image du candidat au statut de réfugié ainsi véhiculée par le projet de loi est celle d'une personne dont le seul interlocuteur est l'administration et le seul point d'ancrage – provisoire – le CADA* » (Kobelinsky, 2015, p.16).

Cette dépendance financière est d'autant plus visible lorsque les demandeurs d'asile, à leur arrivée dans le centre d'accueil, n'ont pas encore l'ADA, puisque la demande prend parfois du temps à être traitée. Dans ce cas, c'est le directeur d'hébergement (DH) qui leur verse un « fond de premier secours » (cette appellation marque une dimension de l'urgence, et renvoie au registre humanitaire davantage qu'à celui de l'accompagnement social – Hours, 1998) le temps qu'ils touchent leur allocation. Ils devront ensuite rembourser la somme qui leur a été prêtée. Et dans certains cas, le DH et/ou les travailleurs sociaux exercent une pression par rapport au versement de cet argent, qui devient un outil de chantage pour l'imposition de comportements normatifs.

> Lia et moi partons en Visites à domicile (VAD). Nous allons voir une famille de Roms de Serbie. Avant d'arriver, Lia me dit « j'ai pas envie ! ». Elle appelle Inter-Service Migrants (ISM) pour avoir un interprète par téléphone. En attendant, elle me dit « j'ai râlé hier, du coup le ménage a été fait ». Elle fait ensuite le tour des pièces pour voir les radiateurs et me dit « d'habitude ils sont à fond, il fait 35° là-dedans ! », mais là ils ont baissé le chauffage. Une fois de retour au bureau, Lia me dit « je suis contente de l'état de l'appartement ! C'est quand même dingue de devoir en arriver à menacer la famille avec le fric ! », parce qu'elle m'explique que, comme ils n'ont pas encore l'ADA, c'est Daniel qui leur donne un fonds de secours pour le moment. Lia leur avait dit que s'ils ne baissaient pas le chauffage, la facture serait réduite de l'argent qui leur est prêté par Daniel.
> (Extrait du journal de terrain du 14/02/2018)

Cette dépendance financière s'accompagne d'une dépendance matérielle, puisque le recours aux aides dispensées par différentes associations se fait aussi, la plupart du temps, par l'intermédiaire des travailleurs sociaux, qui ont donc une vision précise de ce dont les demandeurs d'asile bénéficient.

[103] Pour plus d'informations, se référer au site du service public : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33314

Par ailleurs, il n'est pas rare que les travailleurs sociaux sermonnent les personnes qu'ils accompagnent, lorsqu'ils considèrent que leur gestion de l'argent n'est pas bonne :

> Mélanie (M.) a donné rendez-vous à la famille syrienne pour leur expliquer comment ça va se passer maintenant qu'ils ont obtenu un statut de réfugié. Il faudra notamment qu'ils achètent des meubles pour emménager dans un appartement. L'entretien se fait en anglais, et il n'y a que Raashan (R.) qui interagit avec la travailleuse sociale, tandis que sa femme reste muette.
> Mélanie : La CAF peut payer votre assurance le premier mois. Elle peut aussi vous faire des crédits.
> Raashan : Crédits ?
> M. : Elle paye pour vous puis vous devrez rembourser. Donc si vous avez de l'argent de Syrie, utilisez-le pour ça.
> R. : On a mis tout l'argent dans la voiture.
> M. : Je vous l'avais dit !
> R. : Mais c'est important pour moi la voiture.
> M. : C'est important aussi d'avoir un frigo, une gazinière, etc. La CAF ne prend pas si c'est de l'électroménager discount. Et la CAF ne paye que 900 euros, donc ça fait pas beaucoup pour une famille de 5.
> R. : Oh je n'ai pas besoin de l'aide de la CAF alors !
> M. : Combien vous avez ?
> R. : Environ 600 euros.
> M. : Je vous avais dit de mettre au moins 1 000 euros de côté. Et vous avez fait quoi ? Vous avez acheté une télé, des téléphones, des tablettes pour les enfants ! Et vous avez décidé d'acheter une voiture avec l'argent rétroactif de la CAF. C'est votre responsabilité.
> (Extrait du journal de terrain du 13/07/2018)

La position que les travailleurs sociaux occupent leur autorise à commenter les achats personnels des demandeurs d'asile. Ils endossent ici le rôle d'éducateurs s'efforçant d'enseigner une forme de gestion de l'argent que les personnes accompagnées ne respectent pas toujours. Pourtant, ils sont en face de personnes parfois issues de milieux sociaux favorisés, et qui ne sont pas classiquement accompagnées par le secteur social (cf. chapitre 3). Khadija Noura relève elle aussi l'appréciation négative des demandeurs d'asile achetant des objets dont l'utilité est jugée secondaire pour les accompagnateurs (Noura, 2013). Le jugement ordinaire, quotidien, que l'on retrouve dans ces structures d'accueil relève d'une « évaluation morale » portant essentiellement sur deux choses : le doute quant à la véracité des récits des demandeurs d'asile et, en l'occurrence, sur le jugement par rapport à leurs comportements quotidiens (Kobelinsky, 2007). Khadija Noura parle alors d'une « *posture stigmatisante de l'exilé attestant l'importance de produire une crédibilité ordinaire qui soit tout autant importante que la crédibilité juridique. Cela permet de dire que l'exilé est éprouvé tout au long de son parcours pas seulement sur sa demande d'asile, mais aussi sur sa posture d'hôte* » (Noura, 2013, p.309).

Mais de façon plus générale, le travail social s'inscrit dans un principe libéral de responsabilité individuelle, appelant une conception de l'accompagnement comme devant porter un objectif de modification des manières de vivre et de penser. Par conséquent, « *l'exercice d'une contrainte morale et/ou financière de la part des institutions sur les bénéficiaires est ainsi compris comme la conséquence obligée d'une attitude responsable et réaliste et comme la condition de la mise en place d'une relation qui ne tombe pas dans les travers de l'assistanat* » (Bertaux, Hirlet, 2010, p.9). La manière dont les travailleurs sociaux contrôlent la gestion du budget des personnes qu'ils accompagnent répond donc à un principe éducatif, redéfinissant la notion de dépendance en des termes positifs : celle-ci est, non plus un état, mais la première étape d'un processus d'autonomisation. Elle s'inscrit dans une tendance, de la part des professionnels du social, à « *érig[er] l'autonomie et la responsabilité en valeurs matricielles et justificatrices de leur action* » (Roux, 2014, p.11). Leur objectif est de « normer » les personnes qu'ils accompagnent pour faire d'eux des sujets indépendants et acceptables dans la société française (*ibid.*).

C'est d'ailleurs sur ce même modèle qu'il est possible d'interroger les formes d'« infantilisation » dont parle Carolina Kobelinsky.

3.2) Des comportements « infantilisants » de la part des travailleurs sociaux ?

Les hommes du CAO sont souvent qualifiés de « gamins », dans une connotation à la fois péjorative et affective, par les travailleuses sociales qui les accompagnent. Parfois elles s'énervent contre des comportements qu'elles jugent enfantins. Comme lorsqu'Anne est excédée après avoir fait des « Info col » (informations collectives) où les hommes du CAO l'ont sollicitée sur des choses annexes à la demande d'asile et non prioritaires selon elle :

> « Des fois faut que ça sorte, quand tu gardes ton calme pendant une demi-heure, au bout d'un moment faut que tu gueules, faut que tu dises : "putain ils font chier, c'est des gamins", voilà, ça fait aussi du bien »
> (Extrait d'entretien, Anne, travailleuse sociale en CAO, Spinelle)

Il semblerait qu'il y ait un effet d'âge, réel ou imaginé, qui puisse induire ces comportements maternants. La plupart des hommes du CAO ont entre 19 et 30 ans. Les travailleuses sociales étant légèrement plus âgées, peut-être y a-t-il ici une forme de protection qui se met en place. De plus, ils sont tous venus seuls en France. Bien que certains soient mariés et aient des enfants, l'absence physique de cette famille renforce l'image d'hommes isolés. C'est d'ailleurs ainsi qu'ils sont appelés, et cela peut induire l'idée qu'ils sont plus « vulnérables ». Aussi, même les

hommes du CAO qui ont 40 ou 50 ans sont considérés comme des enfants qu'il faut protéger, d'autant plus au regard des épreuves difficiles qu'ils ont traversées.

Ils sont jusqu'à six par appartement, ce qui entraîne parfois des problèmes de cohabitation que l'on ne retrouve pas au CADA, et des tensions qui surgissent d'événements jugés anodins par les travailleurs sociaux :

> Je rejoins Adèle pour un rendez-vous avec deux Soudanais qui se sont disputés avec un Afghan qui partage le même appartement qu'eux. Adèle appelle ISM, et explique à l'interprète qu'il y a un problème de cohabitation. Après que les jeunes hommes se sont brièvement exprimés sur les raisons de cette altercation, liées au ménage, Adèle leur dit, via interprète : « J'ai appelé Hamid pour avoir sa version, je passerai demain pour régler le problème. C'est une histoire *infantile*, ils sont *grands*, ce serait dommage qu'on soit obligé de virer des personnes de l'appartement à cause de ça ». Les deux jeunes hommes rétorquent que ce n'est pas la première fois et qu'ils ont du mal à endurer le caractère désagréable d'Hamid. Adèle répond « Je comprends, mais à part parler à monsieur, je peux pas faire grand-chose, on n'a pas de place vacante et ce ne serait que déplacer le problème, donc j'ai pas de solution pour le moment, j'en suis désolée, et je comprends que c'est difficile. Après si monsieur fait quelque chose de grave il sera exclu, mais pour le moment c'est pas le cas. Je ne peux que lui rappeler les règles de vie en collectivité, je ne peux pas le *punir*. »
> (Extrait du journal de terrain du 29/01/2018)

La terminologie qu'Adèle emploie ici (« infantile », « ils sont grands », « punir ») relève d'un cadre enfantin. L'impression que cette scène donne d'un point de vue extérieur, c'est celle d'une mère qui réprimande ses enfants.

Les rapports entre les hommes du CAO et les travailleuses sociales illustrent aussi un effet de genre. En effet, Adèle et Aurélie sont parfois renvoyées à un statut de « maman », qui éduque, lève le ton quand ils ont fait des « bêtises », mais aussi elles complimentent, elles encouragent, elles s'inquiètent, elles prennent du temps pour discuter de choses informelles et personnelles, elles anticipent les besoins de chacun.

> Cette après-midi, Aurélie et moi accompagnons aux « Restos du cœur » deux jeunes somaliens, qui sont arrivés il y a peu au CAO. C'est Aurélie qui s'occupe des inscriptions avec les dames bénévoles de l'association. Les deux jeunes hommes sont très passifs, répondent aux questions qu'Aurélie leur traduit en anglais, mais je comprendrais par la suite qu'ils ne savent pas pourquoi ils sont là. Aurélie a ramené des attestations d'hébergement et a photocopié les récépissés de l'un et l'autre, en prévision de leur oubli de les ramener. Elle leur dit alors « je suis vraiment votre maman ! », ce à quoi l'un d'eux répond en lui faisant un câlin.
> (Extrait du journal de terrain du 05/07/2018)

Bien qu'Aurélie ait expliqué aux jeunes hommes l'objet du rendez-vous, ils s'y sont rendus sans savoir réellement ce qui les attendait. Ils ont fait confiance à Aurélie, et n'ont pas pensé à

ramener le document qui leur est demandé quelles que soient leurs démarches, à savoir l'attestation de demandeur d'asile. L'attention physique qu'ils portent à Aurélie atteste d'un rapport affectif que l'on peut qualifier de maternant.

> « Je te jure, j'ai l'impression de bosser avec des gamins de 13-14 ans. Au niveau âge mental, ils sont restés bloqués là. Ils ont vécu plein de merdes, ils ont parcouru des kilomètres, il leur est arrivé des histoires terribles, ils ont eu beaucoup d'expérience, mais c'est pas des choses qui les a fait grandir, qui leur a forgé l'esprit, qui leur a appris à avoir des responsabilités, à travailler pour gagner sa vie, tu vois, y a des choses qui leur ont manqué. Et à des âges, ben malheureusement qui sont importants quoi, tu vois nous a 14-15 ans, ben des fois ça nous fait du bien de se prendre une claque dans la gueule par sa maman ou son papa, et qu'ils nous disent "là t'es en train de faire des choses pas bien, repars dans le droit chemin". Ça c'est des choses, bien souvent que nos jeunes isolés ils avaient plus leurs parents parce qu'ils sont partis sur la route et qu'ils ont dû se débrouiller par eux-mêmes, et qu'ils ont pas appris à s'autonomiser, à avoir des responsabilités, et quand nous du jour au lendemain on leur dit "bah oui, maintenant tu as des responsabilités, tu as le statut de réfugié, tu es une personne de droit commun, comme un français, il va falloir que t'assumes ton loyer, tes charges, ta vie, ton transport", ils te regardent tous comme ça ! "C'est vrai ?" enfin voilà ! »
> (Extrait d'entretien, Anne, travailleuse sociale en CAO, Spinelle)

À en juger par ce que dit Anne, il semblerait qu'elle envisage son rôle comme un moyen de colmater un manque affectif, réel ou supposé, et de compléter un défaut d'éducation, un besoin d'être cadré, de « se prendre des claques ». Pour elle, l'exil représente une rupture dans l'éducation de ces jeunes hommes, et Anne considère qu'elle doit réenclencher ce processus d'apprentissage qu'ils n'ont pas eu. C'est comme si, par la force des choses, elle se devait de se substituer à un statut de parent, dont les hommes qu'elle accompagne auraient cruellement manqué.

Si Myriam, au CAO de Sainte-Yone, semble moins souvent identifiée comme une « maman », le registre familial reste néanmoins très présent dans ses interactions avec les hommes du CAO :

> Je parle avec Myriam de cette tendance que j'ai observée chez les hommes du CAO de Spinelle à considérer par moment les travailleuses sociales comme leur mère. Elle me répond alors : « ouais alors que moi c'est tout le contraire. C'est des adultes quoi. Et ils me disent souvent que je suis de leur famille mais ils me voient plutôt comme une sœur que comme une mère. »
> (Extrait du journal de terrain du 04/10/2018)

Myriam se défend de les traiter comme des enfants. Elle ne veut pas entretenir ce type de rapport avec eux. Mais lorsqu'elle annonce à l'un des jeunes hommes que son contrat se termine et qu'elle devra donc partir, le registre affectif ressort, et le terme « gamin » est employé :

> « C'est vrai que c'est un mec qui parle pas français du tout, il a 19 ans c'est un petit gamin tu vois. Franchement je lui ai dit, il a fait, mais une tête mais fermée ! Il est devenu tout rouge, et

> d'un seul coup je le voyais, des larmes, t'sais des larmes qui coulaient comme ça, et puis il me fait [*fait une tête étonnée*] mais genre t'sais "c'est pas possible quoi". »
> (Extrait d'entretien, Myriam, travailleuse sociale en CAO, Sainte-Yone)

Ici, Myriam désigne le jeune homme comme un « gamin » du fait de son âge (19 ans) mais aussi par rapport à sa difficulté à parler français. Les freins à l'autonomie semblent donc symboliquement maintenir ces hommes dans une sorte d'infantilisation.

S'instaure aussi une certaine familiarité : le tutoiement est souvent de rigueur, surtout à Spinelle. À Sainte-Yone, Myriam tend à vouvoyer davantage les hommes accompagnés, mais ne le fait pas systématiquement. De même, le registre affectif s'accompagne souvent de pronoms possessifs, et il n'est pas rare d'entendre, de la bouche des travailleuses sociales, des qualificatifs du type « mes gars », ou « c'est l'un des miens », etc. Comme si l'accompagnement se personnifiait : ce n'est plus « un de mes accompagnements », mais « un de mes gars ». La personne est désignée plutôt que le dossier.

La dépendance des demandeurs d'asile vis-à-vis des travailleurs sociaux est aussi administrative. En effet, les démarches administratives sont nombreuses et les personnes accompagnées maîtrisent rarement les rouages institutionnels. Aussi, pour gagner du temps, qui leur fait parfois cruellement défaut, les travailleurs sociaux remplissent souvent les documents à la place des personnes qu'ils accompagnent. Le professionnel se substitue ainsi au demandeur d'asile dans la rédaction ou le remplissage de certains documents :

> Anne-Cécile fait une lettre pour une demande d'aide à la CPAM pour une facture d'huissier, parce que les soins médicaux que la famille a reçus dans le camp où elle résidait auparavant n'ont pas été payés. C'est Anne-Cécile qui remplit le document en présence de la famille. Elle écrit une lettre au nom de la famille, sans faire mention du CADA, et sans consulter le couple sur le contenu du courrier. Elle me dit alors « je vais l'envoyer par mail donc ils savent que c'est le CADA, et c'est moi qui ai fait les premières démarches, donc ils sont pas dupes, et ils savent bien que c'est pas eux qui ont écrit la lettre. Mais c'est bien de les responsabiliser, de les faire signer. »
> (Extrait du journal de terrain du 27/12/2017)

Anne-Cécile écrit donc une lettre à la place de la famille, sans espérer tromper qui que ce soit puisque « ils sont pas dupes ». Pour autant, elle ne trouve pas ce geste incompatible avec la nécessité de responsabiliser la famille.

Je n'ai pas observé de résistance de la part des demandeurs d'asile quant à cette tendance des travailleurs sociaux à remplir les documents à leur place. Il semblerait que beaucoup fassent

confiance à leur accompagnant, et signent parfois des documents sans avoir l'air de toujours comprendre ce que c'est :

> Avec Mélanie, nous allons chez une famille où le père est aveugle et la mère malvoyante. Mélanie explique à leur grande fille les différentes formalités en anglais, mais malgré tout le père ne semble pas tout comprendre. Elle donne au monsieur un papier pour la prime de rentrée scolaire avec un chèque : environ 335 euros. Elle les lui met directement dans les mains, en lui expliquant ce que c'est et lui dit « kuptoj ? » (en albanais, cela veut dire : comprendre), mais il répond « non ». Elle demande alors à Lora, leur fille, si elle a compris, mais celle-ci répond également par la négative. Elle explique « argent pour shkollë (école), et argent pour Milo pour la cantine. […] Kuptoj ou pas kuptoj ? », demande-t-elle à Lora, qui traduit à son père. Mélanie dit au monsieur : « pour argent, il me faut firma (signature) » : et elle place un stylo à l'endroit où il faut signer et met la main du monsieur sur le stylo, puisqu'il n'y voit rien. Visiblement, il n'a toujours pas saisi de quoi il retournait, puisqu'il demande si c'est de l'argent qu'il doit rembourser. « Non ! » Lui répond simplement Mélanie. Alors l'homme signe.
> (Extrait du journal de terrain du 07/12/2018)

Ils signent aussi parfois des documents qui ne sont pas encore remplis, et que leur travailleur social complètera par la suite :

> Anne-Cécile dit à un monsieur qu'elle accompagne, via interprète : « pour l'inscription à l'école, je vais finir de remplir le document au CADA. J'ai besoin que monsieur signe ». L'homme signe donc un document qui n'est pas rempli.
> (Extrait du journal de terrain du 24/04/2018)

Toutefois, et de manière régulière, les travailleurs sociaux prennent du temps pour faire remplir les documents par les personnes elles-mêmes, et ce même s'ils sont en retard sur la suite des rendez-vous.

En outre, accompagner un demandeur d'asile à un rendez-vous administratif ou médical implique souvent de prendre les choses en main à la place de la personne :

> J'accompagne Mélanie et sa famille syrienne à la CAF. Ils viennent d'avoir un statut de réfugié. Une fois dans le bureau, Mélanie donne la photocopie des récépissés, un certificat d'hébergement, un certificat de protection, une attestation ADA (qu'ils touchent jusqu'en janvier), une déclaration de ressource avec une déclaration sur l'honneur qu'ils n'ont pas eu de ressource, une demande de recognition des droits RSA, une demande de neutralisation des ressources pour l'ADA.
> Le guichetier de la CAF demande alors à Mélanie : « ils sont enregistrés au nom de Madame. On peut changer, qu'est ce qu'ils préfèrent ? ». Mélanie ne leur pose pas la question, et répond : « mettez au nom de Monsieur parce que c'est lui qui gère les papiers. »
> (Extrait du journal de terrain du 30/01/2018)

Dans cet exemple, plusieurs choses sont à noter : en premier lieu, Mélanie a pris les choses en main, l'expérience lui a appris quels papiers il faut ramener dans ce type de situation, et devant

la liste interminable de documents nécessaires, elle a préféré s'en occuper elle-même. On note aussi que le guichetier s'adresse directement à la travailleuse sociale, et non au couple qui est pourtant dans le bureau lui aussi. Enfin, Mélanie répond à la question de l'agent sans s'adresser à la famille, et prend donc la décision à leur place. Ici, plus qu'un rôle d'intermédiaire, la professionnelle endosse un rôle de décideur, plus actrice de la situation que ne l'est la famille elle-même.

Par leur position, les travailleurs sociaux ont un droit de regard sur la plupart des aspects de la vie quotidienne des personnes qu'ils accompagnent. Mais ce rôle est parfois questionné, par les avocats notamment :

> Anne-Cécile me dit : « Après, t'as des avocats qui te disent qu'ils comprennent pas ton rôle, qu'ils veulent travailler avec la famille. Et d'autres qui passent toujours par toi, te font un retour, etc. ». Je lui demande : « toi tu préfères quoi ? », et elle me répond : « Pour moi c'est quand même plus confortable quand on est informé de tout. »
> (Extrait du journal de terrain du 24/04/2018)

Anne-Cécile ne remet pas en question la place qu'elle a prise auprès des familles. D'un point de vue praticité, il est vrai que cela s'avère utile d'être informé des échanges entre les demandeurs d'asile et leur avocat, ne serait-ce que pour les préparations aux entretiens OFPRA et CNDA. Mais il est possible d'interroger cette position particulière que prennent les travailleurs sociaux.

Lorsque certains comportements de demandeurs d'asile ne semblent pas appropriés selon les travailleurs sociaux, il arrive que ces derniers fassent des remontrances, notamment dans l'exemple qui suit, où Mélanie rappelle à l'ordre une mère sur la gestion de son budget mais aussi sur l'éducation de ses enfants :

> Je passe la journée avec Mélanie. Nous allons voir une dame angolaise, Coumba, qui a eu un rétroactif de l'ADA. Mélanie me dit « j'espère qu'elle a gardé au moins 2 000 euros parce que sinon, je vais m'énerver ! ». Elle m'explique que la dame doit 1 500 euros au CADA et son fils a une amende de 900 euros à payer à la SNCF. « Qu'elle croit pas que l'argent tombe comme ça ! ». Après avoir abordé plusieurs sujets avec Coumba (C.), Mélanie (M.) parle de l'argent de l'ADA :
> « Mélanie : Maintenant on va parler des choses qui fâchent : l'argent. Il vous reste combien ?
> Coumba : j'ai mal géré. 200 et quelques.
> M. : Vous avez dépensé 3 000 euros ! [*Petit blanc*] Vous savez que ça va être compliqué ! Parce que monsieur Laurent (Daniel) sait que vous avez eu 3 000 euros.
> Coumba explique qu'elle a rendu 900 euros à une personne qui lui avait prêté de l'argent. Le reste, elle dit l'avoir dépensé pour les enfants.
> M. : c'est irresponsable ce que vous avez fait.
> C. : je vais rembourser 500 euros, parce que c'est ma faute.

M. : Il vous restera 200 euros pour manger, c'est suffisant ?
C. : Oui.
M. : Moi je pensais qu'on pourrait payer l'amende SNCF.
C. : monsieur Laurent il peut payer pour moi et je le rembourse ?
M. : Ah ben non ! Là vous devez 1 800 euros, on va pas encore vous prêter de l'argent ! Vous allez à la banque postale, vous demandez à faire un virement… Monsieur Laurent vient lundi ou mercredi. Ça va être très compliqué. Et puis ça vous porte préjudice pour la suite parce que si vous avez le statut, il faudra trouver un logement, et ils vont me demander comment ça s'est passé ici. Moi je vais pas leur mentir. Si je dis : "madame quand elle a de l'argent elle paye pas ses dettes", ça va être compliqué. Je sais que la vie est difficile, que vous avez vécu des choses dures, mais c'est vous la maman. Vous devez donner l'exemple. Parce que vous demandez à Léandro d'être responsable sur plein de trucs, mais vous montrez pas l'exemple. »
(Extrait du journal de terrain du 04/05/2018)

Mélanie compare le comportement de la dame à celui de son fils, pour la renvoyer à ses responsabilités. Elle l'interpelle par là même sur son rôle de parent, qu'elle semble remettre en question. De plus, le ton est celui que l'on pourrait employer pour faire une remontrance à un enfant. Mélanie s'identifie beaucoup à travers son rôle de mère, et a souvent tendance à se préoccuper du bien-être des enfants et de la relation parents/enfants. Il en va de même avec Madame Saakachvili, une jeune Géorgienne avec trois enfants :

Après avoir réglé diverses petites choses administratives, Mélanie lui demande si elle est allée faire sa carte à la mairie. La dame répond que non. Mélanie « Iani, là c'est abuser ! Mélanie, c'est pas maman, elle va pas prendre par la main tout le temps (elle met ses mains l'une dans l'autre pour mimer) ». Puis Mélanie montre une feuille où elle explique comment aller à la piscine, gratuite tout l'été. « Mélanie elle va pas aller piscine (mime quelqu'un qui nage, et fait non avec le doigt) avec Iani. Donc vous, allez avec les enfants. Me dites pas (met sa main sur la bouche et écarquille yeux) : "mince j'ai oublié !", Non. Vous les emmenez. C'est important. »
(Extrait du journal de terrain du 13/07/2018)

L'infantilisation passe donc par des commentaires et de remontrances sur les aspects de la vie quotidienne. Elle s'inscrit aussi dans des comportements de « faire à la place de », pour gagner du temps. Tout ceci instaure une relation de dépendance des demandeurs d'asile vis-à-vis de leurs accompagnants.

Mais il importe ici d'interroger les choses sous un autre angle. La relation de dépendance peut être souhaitée ou incitée par le demandeur d'asile lui-même : elle peut présenter un confort non négligeable pour une personne ne possédant ni la maîtrise des complexités administratives ni les bases de la langue française. En ce cas, et puisque la relation est définie par les significations des uns et des autres, celle-ci serait-elle interprétée comme « infantilisante » de la part du demandeur d'asile ?

Dans la même dynamique, il est possible de questionner les comportements des travailleuses sociales du CAO dans une autre acception. En effet, il semblerait que la relation qu'elles entretiennent avec certains des hommes accompagnés engendre une sorte de redéfinition des rôles de ces professionnelles, qui dépasse la seule assignation institutionnelle. La relation, par les interactions interpersonnelles, semble en effet recomposer les rôles de ces travailleuses sociales en fonction de rôles plus familiaux. Ainsi, peut-être l'identification d'Aurélie, par exemple, à celui d'une « maman » par certains hommes du CAO permettrait-elle d'accorder à la dépendance de ces derniers une dimension symbolique plus légitime mais aussi plus acceptable. La redéfinition des rôles en fonctions familiales permet probablement d'écarter l'hégémonie exercée par l'institution, et même l'institution elle-même, pour ramener l'échange à une dynamique interindividuelle. En d'autres termes, dans l'interaction, le rôle donné par l'institution à Aurélie en tant que travailleuse sociale apparaît finalement moins que celui de « maman » assigné par les demandeurs d'asile eux-mêmes. De fait, l'imposition extérieure pourrait paraître finalement moins lourde et l'assignation normative plus tolérable puisque provenant d'une « maman » de substitution.

De la même façon, les actes que l'on pourrait qualifier d'infantilisants possèdent des objectifs éducatifs : « réprimander » le comportement d'une personne accompagnée, c'est rendre « normale » et quotidienne l'imposition d'une norme qu'il leur faut, selon les travailleurs sociaux, apprendre et maîtriser, pour être un « bon » migrant, qui s'intègre, ou un « bon » parent, selon une définition socialement située. Ces comportements pourraient paraître paradoxaux parce qu'ils amènent des formes de dépendance quand l'objectif porté par le travail social est de permettre l'indépendance et l'autonomie. Mais là encore ils sont le reflet d'une volonté, de la part des travailleurs sociaux, d'impulser une dynamique de changement des comportements des personnes accompagnées, par un processus d'apprentissage passant par l'imposition de normes, et prenant plusieurs formes.

Carolina Kobelinsky a analysé la manière dont les demandeurs d'asile qu'elle a rencontrés recevaient l'accompagnement dispensé par leurs travailleurs sociaux, et l'interprétaient de manière parfois péjorative, parce qu'ils se sentaient infantilisés (entre autres choses). Puisque j'ai fait le choix de ne pas interroger de demandeurs d'asile (la focale se portant ici davantage sur les pratiques des travailleurs sociaux et leurs significations), il m'est difficile de donner des éléments précis sur la manière dont ces comportements de la part des travailleurs sociaux sont effectivement interprétés par les demandeurs d'asile. En revanche, le positionnement choisi ici permet, plutôt que de « dénoncer » ces pratiques (ce que tend par ailleurs à faire Carolina

Kobelinsky), de tenter d'en comprendre le sens et les objectifs que cela révèle. Il ne s'agit pas simplement, pour ces professionnels, d'affirmer une forme de domination ou d'assoir leur pouvoir sur les demandeurs d'asile, mais avant tout de répondre à des missions portées par le travail social (qui peuvent, par ailleurs, être eux-mêmes critiquables, mais là n'est pas le propos). L'objectif est éducatif et ce qui pourrait être qualifié d'infantilisant fait en réalité partie d'un tout cohérent et processuel.

Les hommes du CAO ont donc souvent tendance à s'en remettre à leurs travailleuses sociales, à leur faire confiance et à leur déléguer des aspects importants de leur vie. Cela concerne notamment les courriers.

3.3) Le courrier : une intimité dévoilée aux travailleurs sociaux

Les professionnels du CADA possèdent un droit de regard sur la plupart des aspects de la vie des personnes qu'ils accompagnent. Le courrier, parce qu'il est une interface entre les demandeurs d'asile et l'administration française, y compris en ce qui concerne les aspects les plus fondamentaux de la procédure d'asile et des ouvertures de droits, fait l'objet d'une grande attention de la part des travailleurs sociaux. Dans le CADA et l'HUDA, les gens reçoivent leur courrier dans leur boite aux lettres. A priori, ce ne sont donc pas les travailleurs sociaux qui les ont en main en premier, comme c'est plus souvent le cas en foyer ou en résidence (Kobelinsky, 2012). Mais ils leur demandent toujours si « poste », donc s'ils ont reçu du courrier, font des photocopies systématiques des documents importants, et parfois ils regardent dans les boites aux lettres lorsqu'ils n'ont pas confiance dans la régularité des personnes à relever leur courrier ou qu'elles s'absentent plusieurs jours. En revanche, au CAO (que ce soit à Spinelle ou à Sainte-Yone), ce sont les travailleuses sociales qui reçoivent les courriers au bureau, pour une question de praticité. Elles les ouvrent, les photocopient puis les restituent aux demandeurs d'asile qu'elles accompagnent :

> Adèle me parle du courrier : « au CAO, on reçoit tout le courrier, parce que y a tellement de va-et-vient que si en plus y a de la rétention d'information… Et encore, j'ai changé, parce que avant je leur ramenais le courrier, je l'ouvrais avec eux, je ramenais au CADA pour faire une photocopie et je leur ramenais. Là, je l'ouvre, j'fais une photocopie et je leur amène. »
> (Extrait du journal de terrain du 20/02/2018)

Aussi, la charge importante de travail incite Adèle à mettre en application de nouvelles règles dans le but de gagner du temps. Elle a néanmoins à cœur de respecter certaines exceptions, notamment concernant les réponses OFPRA et CNDA. Dans ce cas, elle convoque la personne

concernée au bureau. Elles tentent malgré tout de connaître la réponse avant l'arrivée du jeune homme :

> Frédéric donne une enveloppe de l'OFPRA à Adèle. C'est une grande enveloppe épaisse. Adèle : « j'en n'ai jamais vu des comme ça ! Elle est épaisse donc ça doit être un refus. Je peux pas le voir par transparence comme avec les autres enveloppes ! », Elle tâte l'enveloppe pour essayer de savoir. Frédéric lui dit « dis-lui (*au jeune homme concerné par l'enveloppe*) de venir en début d'aprèm, moi je veux savoir ! ». Une fois remontées au bureau, au bout de deux minutes environ, Adèle me dit « c'est un rejet ». Je lui demande alors « comment tu le sais ? », « J'ai ouvert un peu, j'ai vu la feuille jaune. »
> (Extrait du journal de terrain du 20/02/2018)

Plus tard, Adèle m'expliquera pourquoi elle ne se permet pas d'ouvrir certains courriers :

> « Adèle : Sauf pour la carte bancaire et le code bancaire, pour les amendes aussi parce que je sais ce que c'est, et les relevés de compte. J'ai pas besoin d'en faire des photocopies. Et j'ouvre pas les réponses OFPRA et CNDA. Mais pour l'OFPRA je vois en regardant dans le coin la couleur de la feuille.
> Moi : pourquoi tu ouvres pas ?
> Adèle : parce que si c'est un rejet, j'aime pas qu'il voit que je le sais avant lui et puis si c'est oui, je préfère qu'il le découvre par lui-même aussi. Pareil, je fais jamais ça à l'appart parce que devant les autres c'est délicat, je le fais venir au bureau. C'est toute leur vie ce papier ! C'est important. […] Et puis pour la réponse CNDA, quand on reçoit le papier on le sait déjà, souvent par l'avocat.
> Moi : ça ne les dérange pas que tu ouvres leur courrier ?
> Adèle : Non. Non parce que de toute façon ils n'y comprennent rien, donc que je l'ouvre avec ou sans eux, ça ne change rien. »
> (Extrait du journal de terrain du 28/11/2018)

Ici est peu questionnée la préservation de l'intimité des personnes accompagnées, qui « de toute façon ne comprennent rien » au contenu de ces lettres. De fait, je n'ai jamais vu un demandeur d'asile du CAO s'offusquer de cette situation, et il arrive même que certains demandent aux professionnels d'ouvrir des courriers à leur place (la réponse de l'OFPRA et de la CNDA ou même des relevés de banque). Le rôle d'intermédiaire que représente Adèle ne semble donc pas être contesté par les hommes qu'elle accompagne. Il semblerait même que se joue ici un rapport humain, presque familial, dans lequel le demandeur d'asile s'en remet à son accompagnant, et c'est justement là que peuvent s'assoir ou se renforcer les liens de dépendance (Dubois, 2015).

Le droit de regard des travailleurs sociaux ne s'arrête pas simplement au courrier : il concerne un grand nombre d'aspects de la vie personnelle des usagers, et notamment le logement, symbolisant l'hospitalité.

4) Les indicateurs spatiaux des différences de statuts

Le lieu de vie, matérialisation de l'hospitalité, est un espace particulier qui assoit les rôles des uns et des autres, mais peut aussi les inverser : la dynamique de l'hospitalité y est questionnée, puisque celui qui accueille est à son tour accueilli. Mais l'espace public est aussi révélateur des différences de statuts, et des manières dont le rôle peut être, volontairement ou non, dynamisé par la place que chacun occupe dans l'espace.

4.1) L'espace public comme marqueur des rôles asymétriques

Lorsqu'un travailleur social accompagne un demandeur d'asile à un rendez-vous médical ou administratif, il se retrouve souvent au centre de l'interaction tripartite avec le demandeur d'asile et le « partenaire » (cf. chapitre 3). Cette place centrale que le travailleur social prend alors se dessine aussi parfois dans la position qu'il occupe dans l'espace :

> Adèle et moi accompagnons Hamid, un jeune Afghan, à un rendez-vous avec un dentiste à l'hôpital. Arrivée à destination, Adèle se dirige vers l'accueil, et c'est elle qui entreprend d'annoncer le jeune homme et de répondre aux questions que la dame du guichet pose. Hamid, quant à lui, reste sur la ligne jaune de confidentialité, mais ne la dépasse pas. Nous allons ensuite dans le service odontologie. Adèle sait où elle va et mène la marche. À nouveau, c'est elle qui s'adresse à la dame de l'accueil tandis qu'Hamid reste soigneusement derrière la zone de confidentialité. Après la consultation, Adèle se dirige de nouveau à l'accueil. Cette fois, Hamid dépasse la zone de confidentialité pour se placer à côté d'Adèle, mais quelques secondes seulement pour ensuite s'éloigner complètement.
> (Extrait du journal de terrain du 25/09/2018)

Cette zone de confidentialité qu'Hamid n'osera presque jamais dépasser reflète particulièrement bien la place qu'Adèle prend et le fait que le jeune homme s'en remette à elle. Il parle pourtant français et il s'agit de son dossier. Tout se passe comme s'il ne pouvait pas franchir cette zone, comme si la confidentialité liée à son propre dossier ne le concernait pas, comme s'il en était exclu ou qu'il s'en excluait lui-même.

Un autre exemple peut permettre d'illustrer la manière dont, par moment, le travailleur social parvient à se mettre physiquement en retrait, et à redonner un rôle central au demandeur d'asile. Cela crée une mise à distance vis-à-vis de situations où le travailleur social accompagne, mais tente de ne pas se substituer à l'usager :

> Aujourd'hui, je passe la journée avec Raphaël. Nous avons rendez-vous avec une famille d'Élodie (qui est en congé), au centre de vaccination. Ils sont arrivés il y a peu. C'est un couple avec deux enfants, et la dame est enceinte. La secrétaire ne s'adresse pas aux parents, mais seulement à Raphaël. On croise Anne, qui arrive avec une famille : « Bonjour collègue ! », dit-elle en passant la tête par la porte du bureau de la secrétaire. Cette dernière est stressée, parce

> qu'apparemment, les quatre Syriens d'Anne n'étaient pas prévus. Elle dit alors à Anne que ça va être long. Entre les quatre d'Anne, les quatre de Raphaël et les autres patients, la petite salle d'attente se remplit vite. Au final, on se retrouve, Anne, Raphaël et moi dans le couloir devant la porte de la salle d'attente. Nous discutons en chuchotant, nous rigolons sur le temps d'attente : « il leur faut une heure pour piquer trois personnes ? Ils parlent même pas français ! Qu'est ce que tu veux qu'ils se disent ! » (Rires). Anne « mais donne les moi les vaccins ! Moi je te les pique ! Hop hop ! On en parle plus ! » (Rires).
> (Extrait du journal de terrain du 27/04/2018)

Le couloir représente ici un espace extensif de la salle d'attente, que Raphaël, Anne et moi-même allons finalement être les seuls à investir. Nous nous sommes réapproprié cet espace, détourné à une fin d'« attente » alternative. Cette anecdote amène à questionner la place du travailleur social, au sens premier comme au figuré : il n'est ni patient, ni médecin. Il est un acteur de l'entre-deux (entre les demandeurs d'asile et la société française), et se place ici dans un entre-deux spatial (entre la salle d'attente et la salle de consultation). Et pourtant, dans la plupart des cas, lorsqu'un travailleur social accompagne quelqu'un à un rendez-vous médical, il se substitue souvent à la personne, prend les choses en main et est actif entant qu'intermédiaire entre le migrant et le médecin (souvent à la demande du corps médical d'ailleurs). Or ici, la vaccination se fait sans la présence du travailleur social, et son rôle habituel s'en voit alors réduit. Raphaël et Anne semblent s'être volontairement placés dans le couloir afin de signifier leur acceptation à cette relégation.

Mais l'espace le plus important dans lequel se jouent les dynamiques interactionnelles, la définition des rôles et les règles d'hospitalité, est sans conteste le logement dans lequel est hébergé le demandeur d'asile.

4.2) Le logement : matérialisation spatiale de l'hospitalité et de son ambigüité

Le logement est un élément central de l'hospitalité, puisqu'il en est la matérialisation concrète. Rappelons-le, les structures que j'ai observées sont en diffus, cela veut dire que les hébergements sont répartis sur une zone plus ou moins large (les appartements du CADA se trouvent même sur deux villes différentes). Aussi, une grande part de l'activité des travailleurs sociaux consiste à effectuer ce qu'ils appellent des « VAD », des visites à domicile. Ces visites peuvent avoir plusieurs objectifs : elles servent à consulter un courrier important qu'une famille aurait reçu, à évoquer des aspects personnels de la vie des usagers, qui se prête plus à un cadre « privé », du moins « privatisé » qu'à celui d'un bureau, ou encore à contrôler si les

appartements sont bien tenus, si le ménage est fait régulièrement et si les consignes du règlement de fonctionnement sont respectées.

Les appartements sont ainsi des lieux particuliers, dans lesquels les interactions sont diverses. Le demandeur d'asile se retrouve dans la position de l'hôte, dans les deux sens du terme : il reçoit « chez lui » le travailleur social, lui sert à boire voire à manger, lui indique la meilleure place pour s'assoir, et répond ainsi à des règles d'hospitalité. Mais en même temps, il est une personne accueillie par l'institution, représentée par le travailleur social, et à ce titre, ce dernier peut se permettre un certain nombre de comportements qui dépassent ceux qui seraient acceptés de la part d'un simple invité. Ainsi, il possède un statut particulier lui octroyant un certain nombre de droits. Par exemple, chacun des travailleurs sociaux a un double des clefs des appartements qui lui sont assignés. Il pourrait donc se permettre d'entrer dans le logement sans prévenir, à l'improviste. De fait, les travailleurs sociaux du CADA ou ceux de l'HUDA évitent en général d'en arriver là, et se permettent rarement d'entrer dans un appartement s'il n'y a pas de réponse lorsqu'il frappe à la porte, même après s'être annoncés et avoir sonné plusieurs fois. Mais les personnes accompagnées savent qu'ils sont en mesure de le faire en cas de problème. Au CAO en revanche, les comportements des travailleuses sociales sont un peu différents. En effet, les quatre professionnelles observées de manière régulière ont toutes ce même automatisme : en général, elles ouvrent la porte du bas de l'immeuble avec leur clef. Puis arrivées devant l'appartement, elles sonnent une fois puis entreprennent d'ouvrir la porte, avec la clef si elle est verrouillée, et sans attendre de réponse de la part des « locataires ». De fait, lorsqu'elles arrivent dans un logement, leur présence ne peut pas passer inaperçue :

> Aurélie et moi sommes en VAD. Nous arrivons dans un appartement. Aurélie ouvre la porte d'en bas avec sa clef. Une fois devant l'appartement, elle toque puis entre avec sa clef, et une fois à l'intérieur elle crie « Bonjour ! *Wake up* tout le monde ! », puis va toquer aux portes des chambres avec insistance.
> (Extrait du journal de terrain du 05/07/2018)

Lorsqu'elles arrivent dans les appartements, elles réveillent généralement ceux qui dorment, il leur arrive d'ouvrir les volets et de toquer à toutes les portes des chambres. La petite vie de l'appartement se déploie alors autour d'elles, les jeunes hommes présents se lèvent et s'installent dans la pièce principale le temps que nous soyons là.

> Adèle et moi sommes en VAD dans un appartement. Après avoir fait le tour de l'appartement, réglé les détails administratifs, Adèle s'assoit à la table et je fais de même. On discute, Adèle et moi, durant un quart d'heure environ, pendant que les deux jeunes hommes présents restent à

côté, mais chacun sur son portable, et ne prennent pas part à notre conversation. Il semblerait qu'ils se sentent obligés de rester là, parce que nous y sommes.
(Extrait du journal de terrain du 28/11/2018)

Il y a donc une différence notable de pratique entre les CAO et les autres structures. Cette tendance consistant à franchir le seuil d'un espace personnel est bien plus marquée en CAO, ce qui est révélateur de la différenciation qui est faite entre des jeunes hommes isolés, venus seuls en France (bien que tous soient majeurs et que certains soient mariés et pères de famille) et hébergés à 5 ou 6 en moyenne dans un même appartement, et les familles qui, selon les travailleurs sociaux, auront plus tendance à recréer un cocon familial rassurant au sein de cet espace, cet hébergement qu'elles vont s'approprier plus facilement :

Ce matin, j'ai constaté que dans tous les appartements où nous sommes allés, Myriam sonnait, toquait à la porte, puis ouvrait avec sa clef. À midi, quand j'en parle avec elle, c'est Samir qui donne une explication : « en CADA ou HUDA, les familles créent un cocon familial, une intimité, s'approprient l'appartement, donc on se sent pas le droit de le faire. C'est pas pareil en CAO. »
(Extrait du journal de terrain du 04/10/2018)

Mais Adèle donne d'autres explications à cette habitude consistant à entrer dans les appartements de sa propre initiative et sans qu'on lui ouvre la porte :

Nous terminons les VAD. En partant du dernier appartement, je demande à Adèle pourquoi elle rentre dans les logements, sans attendre qu'on vienne lui ouvrir. « C'est pour leur montrer que c'est pas leur logement, qu'ils seront amenés à partir, que c'est pas définitif » me dit-elle, « et pour qu'ils en prennent soin ! » ajoute-t-elle [*parce que si Adèle peut débarquer à l'improviste, ils ne peuvent pas prévoir et nettoyer en fonction de ses visites*]. Je lui demande : « et si c'étaient des familles, tu ferais pareil ? ». Adèle : « oh… Oui ! Après les familles c'est pas pareil, parce que les gars du CAO ils reçoivent leur courrier chez nous. Les familles le reçoivent chez elles ». « C'est aussi parce que le matin ils dorment tous donc il me faut les clefs pour rentrer. »
(Extrait du journal de terrain du 18/04/2018)

Adèle utilise cette possibilité d'entrer dans les appartements sans prévenir comme un outil de surveillance. Les visites surprises sont un bon moyen de vérifier l'entretien des appartements par exemple. Mais cette pratique se retrouve aussi, bien que dans une moindre mesure, au CADA :

Je croise Anne-Cécile dans la cuisine du CADA, qui se prépare une boisson chaude. Elle me dit que demain matin, elle ira faire une visite surprise chez sa famille syrienne. Les Syriens de Raphaël sont revenus après être partis en Allemagne, et comme ils avaient noué des liens avec la famille Ojjeh (les Syriens d'Anne-Cécile), elle veut s'assurer que les Ojjeh ne les hébergent pas. De plus, la dernière fois elle a vu que le logement n'était pas très propre. Elle va vérifier ça aussi, et donc débarquer à 9h sans prévenir. Si elle constate que le logement n'est pas propre et que l'autre famille est là, « là je pète un plomb ! » me dit-elle.

(Extrait du journal de terrain du 19/02/2018)

Il s'agit aussi pour Adèle de rappeler aux usagers l'aspect temporaire de l'hospitalité qui leur est offerte. Et cela se retrouve également en CADA. En effet, l'un des points sur lesquels les travailleurs sociaux sont invités à insister auprès des demandeurs d'asile, est bien l'aspect temporaire de l'accueil qui leur est accordé. La fluidité du centre d'accueil et sont *turnover* sont des éléments soulignés par les documents ministériels (cf. Chapitre 3) et le règlement de fonctionnement signé par les usagers à leur arrivée[104]. Adoma devant faire aujourd'hui face à une population largement vieillissante et qui se sédentarise, l'impératif de fluidité se fait d'autant plus pesant. Aussi, « *la stratégie des pouvoirs publics consistant à empêcher l'installation des usagers dans leur logement, les traitant comme des hôtes indélicats, tant par l'octroi de statuts d'occupation hors normes que par l'utilisation de moyens coercitifs, présente donc bien des avantages pour Adoma. Les nouvelles structures d'hébergement mises en fonctionnement matérialisent une […] visée de précarisation spatiale* » (Bernardot, 2010, p.97). Les demandeurs d'asile sont, par conséquent, souvent renvoyés à la précarité de leur situation, et il leur est particulièrement rappelé que le logement dans lequel ils vivent leur est prêté pour une durée limitée. Aussi, même si les travailleurs sociaux du CADA rentrent rarement sans qu'on leur ouvre, le simple fait qu'ils *puissent* le faire rappelle aux demandeurs d'asile qu'ils ne sont pas chez eux. David Grand questionne la valeur symbolique que représente la clef en ce qui concerne l'hébergement social d'un autre public de l'action sociale, celui des sans domicile fixe : « *Symboliquement, les clés représentent une certaine maîtrise de l'espace et de soi-même, une liberté de se retirer, d'aller et venir, d'agir à sa guise loin du regard d'autrui* » (Grand, 2017, p.114). En effet, les demandeurs d'asile, particulièrement en logement diffus, possèdent cette liberté de mouvement. Mais celle-ci reste toute relative, puisqu'ils ne sont pas les seuls détenteurs de cette clef, ce qui implique non seulement que les travailleurs sociaux peuvent entrer dans l'espace de vie à n'importe quel moment, mais qu'ils peuvent aussi avoir une visibilité sur les moments où les personnes accompagnées sont chez elles, et ceux où elles sont absentes. La liberté de circulation est réelle, mais se fait néanmoins, parfois, sous surveillance.

[104] « La présence des demandeurs d'asile dans le centre est provisoire. Elle est définie dans le contrat de séjour signé à l'arrivée. La durée du séjour est strictement limitée à la durée de l'instruction de la demande d'asile par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) puis, éventuellement, par la Cour Nationale du droit d'asile (CNDA). […] Le contrat de séjour n'est pas un contrat de location et ne confère aucun droit de maintien dans les lieux au-delà de la date de fin de prise en charge notifiée par le responsable du centre ou des délais de maintien dans le centre à titre temporaire » (Règlement de fonctionnement, p.1).

De plus, les personnes hébergées par les centres d'Adoma n'ont pas le droit de ramener des meubles ou tapis dans les logements qui sont mis à leur disposition, et ce pour des raisons de propreté (comme je l'évoquerai dans le point suivant). Cette réglementation marque l'interdiction pour les familles ou les collocations d'hommes isolés de s'approprier l'espace de vie. Il leur est rappelé que cet appartement, dans lequel ils vivent parfois durant plusieurs années, ne leur appartient pas. L'habitat, prêté par Adoma, n'a pas vocation à être habité (Lefebvre, 1968). Et pourtant, comme le rappelle David Grand, ce type d'hébergement relève d'un paradoxe qui implique que la personne soit à la fois chez elle, et non chez elle : « *ce paradoxe tient à la nature même de l'hébergement, qui combine deux modèles différents. Et selon le contexte, c'est l'un ou l'autre qui prédomine. Pour schématiser, le premier modèle est celui de l'institution cadrante (hôpital, armée, école, prison), qui opère un traitement de masse et impose d'obéir au règlement et aux ordres. Le second modèle est celui de la "maison", synonyme de liberté d'agir et de disposer de son environnement* » (Grand, 2017, p.122). Cadre institutionnel et vécu personnel s'imbriquent alors dans le logement, espace qui n'est pas tout à fait l'un ni tout à fait l'autre.

De même, les professionnels insistent souvent sur le fait que les meubles seront encombrants lors de leur départ de l'appartement. Par-là, les travailleurs sociaux renvoient les demandeurs d'asile à la temporalité limitée de leur hébergement, et leur remet en tête que celui-ci devra s'arrêter, tôt ou tard. Mais plus encore, cette règle prescrite par Adoma renvoie à des considérations d'ordre sanitaire.

4.3) L'imposition de normes de propreté dans les espaces « privatisés »

Le travailleur social, quel que soit le centre observé, a toujours un regard sur l'entretien de l'appartement. Il fait le tour du logement, soulève parfois les lits pour s'assurer qu'il ne manque pas de latte ou qu'il n'y a pas de punaise de lit, demande régulièrement aux résidents s'ils n'ont pas vu des cafards, regarde l'état des sols, se permet souvent une remarque sur le bon entretien de l'appartement ou au contraire le laisser-aller des « locataires ».

> Cette après-midi, nous allons voir une famille syrienne accompagnée par Mélanie. Anne-Cécile m'explique qu'on ira leur rendre visite pour voir l'état de l'appartement, « parce que Mélanie est moins exigeante que moi sur la propreté des apparts, quand elle trouve ça correct moi non. Et là, quand je lui ai demandé l'état de l'appart, elle m'a pas répondu, alors je crains le pire ». Comme Anne-Cécile l'avait prévu, elle fait l'état des lieux de l'appartement même s'ils ne partent que le 21 août. Le monsieur se montre coopératif, aide Anne-Cécile à pousser les meubles, elle regarde partout. Tout à l'air en ordre, si ce n'est du ménage à faire. En partant, je

> lui demande comment elle a trouvé l'appartement : « moins pire que je pensais », me répond-elle.
> (Extrait du journal de terrain du 07/08/2018)

Aussi, les demandeurs d'asile doivent-ils sans cesse faire preuve de « bonne volonté » en gardant l'appartement propre et en respectant les règles établies. Au CAO, il m'est arrivé de voir une des travailleuses sociales réprimander des « colocataires » après avoir constaté, pour la énième fois, que le ménage n'était pas fait régulièrement :

> J'accompagne Aurélie en visite à domicile dans un appartement où se trouvent six jeunes hommes du CAO. Après avoir distribué le courrier et avoir donné un rendez-vous à l'un d'entre eux, elle observe le salon et s'énerve en voyant que l'appartement n'est pas propre. Elle crie, les réprimande en anglais. Elle leur dit que ce n'est pas quand ils auront un appartement qu'il faudra commencer à faire le ménage, qu'elle ne sera plus là pour le leur dire. Elle avait fait une feuille pour instaurer un tour de rôle sur le ménage. Ils essaient de trouver des excuses, mais elle leur répond « I don't care ». Elle m'explique que c'est la troisième fois qu'elle leur dit, « donc au bout d'un moment faut arrêter de se moquer de moi ». Elle est très sèche en partant et leur dit à peine au revoir. Elle m'explique qu'un des bailleurs privés qui loue des appartements aux réfugiés avait râlé parce qu'un de ces logements était en mauvais état quand il l'avait récupéré, et il a dû le refaire.
> (Extrait du journal de terrain du 05/07/2018)

La réaction d'Aurélie est cohérente avec ce qui a déjà été dit à son propos plus tôt. Une fois encore, ce comportement pourrait être interprété comme « infantilisant », mais il révèle l'importance pour la travailleuse sociale de cette norme de propreté, d'autant plus à destination de personnes très probablement amenées à obtenir un statut de réfugié, et donc à devenir locataires dans quelques mois. En outre, les bailleurs privés peuvent refuser de continuer à louer des appartements à des hommes nouvellement réfugiés, si leur expérience passée avec ce type de public a été négative. L'imposition de normes de propreté relève donc à la fois d'une logique éducative, et d'une stratégie permettant de faciliter la sortie et l'installation des réfugiés statutaires.

En outre, l'interdiction, pour les demandeurs d'asile, de ramener des meubles ou tapis dans les logements mis à leur disposition relève d'une réglementation sanitaire. Lorsque je m'informe sur cette règle (auprès des travailleurs sociaux mais aussi de Virginie Pinchon), il m'est dit qu'elle est destinée à éviter la prolifération de cafards ou encore de punaises de lits, des problèmes auxquels les structures doivent déjà faire face régulièrement.

Il y a donc un lien direct qui se crée entre l'impossibilité pour les demandeurs d'asile de s'installer et de s'approprier pleinement cet espace « prêté » en l'aménageant avec des meubles, tapis, etc. d'une part, et la prévention contre les risques de contagion liés à ces objets d'autre

part. La peur d'être contaminé se transcrit dans les pratiques et discours des travailleurs sociaux. Les cafards principalement, parce qu'ils n'entrent pas dans une définition de la « normalité » sociale et représentent la souillure, sont un vrai combat pour les travailleurs sociaux :

> Dans la journée, à deux reprises, Raphaël pense apercevoir un cafard : 1/ Dans un des appartements du CAO, il regarde en haut d'un mur, puis me dit « j'ai une obsession sur les cafards maintenant. Je guette partout ! ». 2/ Au centre de vaccination : il voit une bête par terre dans le couloir « oh ! C'est un cafard tu penses ? », il s'approche, se baisse pour regarder. Un médecin passe à ce moment-là, donc il se redresse et rigole « ils vont me prendre pour un fou ! ». À mon tour, je vais voir. Je n'ai pas l'impression que ce soit un cafard, et je lui dis. Il me répond « tu as sans doute raison ». Il m'explique que c'est devenu une obsession depuis qu'il est à Adoma. « En plus si c'est un cafard, nos sacs sont par terre ! ». Je lui réponds : « moi ce qui m'inquièterait surtout ce serait de voir un cafard dans un centre de vaccination ! »
> (Extrait du journal de terrain du 28/02/2018)

> Mélanie arrive avec un petit bocal fermé. Il contient un insecte, qu'elle libère par la fenêtre de son bureau. Je lui demande ce qu'elle fait, et elle m'explique qu'elle a trouvé une bête chez elle, elle avait peur que ce soit un cafard, donc elle l'a enfermé pour ne pas le tuer chez elle. Mais ce n'est pas ça alors elle le libère. Elle m'explique qu'elle était paniquée ! Chez elle, elle a regardé partout, elle a guetté les cafards, elle a même enlevé les plaintes.
> (Extrait du journal de terrain du 13/07/2018)

On pourrait interpréter ces comportements comme le résultat d'une crainte que la sphère privée soit contaminée par la saleté de la sphère professionnelle. Lorsqu'il y a des cafards, le protocole est donc de se rendre dans les appartements avec des sur-chaussures, et les travailleurs sociaux en prévoyaient pour moi également :

> Après le repas, Élodie et moi allons à une intervention cafards dans deux appartements d'Adoma (celui occupé par une famille d'Albanais, et un autre inoccupé). Le désinsectiseur qui doit asperger le produit est déjà là. Élodie a pris des sur-chaussures. Elle les avait oubliés mais est remontée, alors qu'on était en retard, pour aller les chercher. Dans la voiture, je lui demande si c'est vraiment utile : « Ah oui ! Sinon tu ramènes les œufs chez toi ! ». Devant le bâtiment, on enfile les sur-chaussures, et dans les escaliers elle me dit « tu poseras pas ton sac par terre ! ». Le technicien commence par l'appartement du dessus. En attendant, nous ne rentrons pas dans l'appartement de la famille, nous restons dans le couloir et nous discutons avec le couple. Élodie passe juste la tête par la porte d'entrée de l'appartement quand Serina (la femme) lui dit « beaucoup cafards ». Ils ont poussé le frigo, et il y a des cadavres de cafards derrière.
> (Extrait du journal de terrain du 25/06/2018)

Je me suis personnellement sentie gênée d'arriver dans les appartements avec ces ustensiles sur mes pieds, où les gens sont par ailleurs souvent pieds nus ou en tongs. Il m'a paru que ce petit objet impliquait une distanciation entre eux et nous, entre la saleté de leur intérieur et à plus forte raison de leur mode de vie, et nos précautions visant à nous en prémunir. Et pourtant, j'ai moi-même adopté des comportements visant à me protéger des cafards :

> Anne-Cécile et moi partons en VAD. Nous commençons par une nouvelle famille, des Roms de Serbie, qui ont deux filles et un garçon. Ils sont là depuis vendredi. Anne-Cécile me conseille de ne pas poser mon sac par terre : il y a un problème de cafard. Elle a oublié de prendre des sur-chaussures. Le soir, avant de partir, elle me conseille vivement de mettre mes chaussures au congélateur pendant 48h. Devant son insistance, elle me transmet sa peur, et je le ferai dès que je rentrerai chez moi.
> (Extrait du journal de terrain du 07/08/2018)

De même, plusieurs travailleurs sociaux m'ont fait part de situations où des collègues ou eux-mêmes avaient attrapé des maladies par le contact avec le public. Si l'utilisation d'un gel hydroalcoolique n'est pas récurrente, elle est présente néanmoins :

> Je parle à Lia du gel pour les mains, et lui demande pourquoi il y en a. Elle me répond « on touche beaucoup de choses ! On est multifonction ! », « On a une collègue qui a eu la gale ! »
> Il y avait des punaises de lit dans un hôtel quand elle travaillait au SAO. Une de ses collègues du SAO a eu la tuberculose.
> (Extrait du journal de terrain du 22/11/2017)

Bernard Hours pose ce problème en ces termes : « *Le contrôle social de ces "réservoirs à virus", avant d'être des germes de révolutions, est une nécessité indissociablement liée au rapport de domination colonial et post-colonial qui permet de parler de "pénétration pacifique par l'hygiène"* » (Hours, 1998, p.35). Fabienne Brugère et Guillaume Le Blanc disent que les politiques migratoires aujourd'hui consistent non plus à accueillir mais à secourir, et à contenir dans des lieux clos pour éviter la propagation de maladies (Brugère, Le Blanc, 2017, p.106). Les travailleurs sociaux que j'ai rencontrés ne questionnent pas vraiment cette forme de contrôle des corps légitimé par une argumentation « sanitaire ». Ils portent notamment une attention toute particulière à la propreté des lieux de vie des demandeurs d'asile, et tentent de leur inculquer les normes de ce qu'ils appellent le « savoir habiter ». Ils expriment par ailleurs leur crainte d'être « contaminés » par certaines maladies dont les personnes accompagnées peuvent être suspectées d'être porteuses. Il s'agit ainsi de se prémunir, collectivement (par les protocoles mis en place) et individuellement, contre un risque de contamination symbolique marquant les frontières de l'ordre social, si l'on reprend les termes de Mary Douglas (2001). Car, selon l'auteure, la saleté est une création de l'esprit, elle est un « sous-produit » de la création de l'ordre. La souillure incarne les limites de la pureté : elle est le paradoxe intrinsèque à la création d'un ordre délimité, elle s'insère dans les marges de l'ordre fini. Par conséquent, la saleté, normativement marquée et évaluée, peut renvoyer à une image d'« anormalité ». Les comportements sont variables en fonction des structures observées, mais dans chacune les travailleurs sociaux tentent d'adopter des comportements de protection face à la saleté ou les potentielles maladies : refuser de boire ou manger quelque chose chez les gens parce qu'on a

un doute sur leur manière de faire la vaisselle, se montrer dégoûté face à des poignées de porte d'entrée que l'on dit « infectées », éviter de rester trop longtemps chez un couple parce qu'on a du mal à supporter l'odeur de leur intérieur, autant d'exemples qu'il m'a été donné d'observer.

Il semblerait que, pour certains travailleurs sociaux, le non-respect des règles de propreté par certains demandeurs d'asile pourrait refléter la saleté de leurs conditions de vie et leur inadaptabilité à la vie en France. Il matérialiserait, dans le discours de quelques professionnels, une forme d'incapacité sociale, et impliquerait la nécessité de contrôler et d'éduquer normativement ces personnes :

> Après le repas de midi, je me retrouve dans la cuisine avec Lia. Elle me parle de sa nouvelle famille, les Roms de Serbie. Elle a demandé à la dame, qui lui avait dit être enceinte et avoir des pertes de sang, comment s'était passé son rendez-vous chez le gynéco. La dame lui a juste dit : « perdu bébé. Y a plus bébé ». Lia est surprise que de simples petites pertes de sang soient en fait une fausse couche. « Elle était enceinte de 4 mois ! Elle l'aurait senti passer quand même ! ». Donc elle appelle le gynéco. Sa secrétaire consulte le dossier. Conclusion : soit madame n'a jamais été enceinte, soit elle n'était enceinte que d'une ou deux semaines. Et les pertes de sang, c'était surement ses règles.
> Lia « je comprends pas pourquoi ils racontent des choses comme ça ! Ou alors, peut-être qu'avec le stress du départ de chez eux, du voyage, etc., elle n'avait plus ses règles, et elle a pensé qu'elle était enceinte… […] donc je suis allée les voir, je leur ai expliqué ça et puis j'ai parlé à madame de contraception. Elle a refusé en bloc ! Elle veut pas en entendre parler ! [*Lia se prend la tête dans les mains*] ». Moi : « peut-être qu'ils veulent un autre enfant ». Lia : « ils en ont déjà 3 ! », Moi « oui, mais c'est à eux de faire leurs choix ». Lia : « mais c'est dégueu, chez eux ! Ils sont sales, l'appartement est très sale, les enfants aussi. On fait pas d'autres enfants quand on vit dans ces conditions ! Sans savoir en plus ce qui se passera demain ! Y en a qui pensent que plus ils auront d'enfants, plus ils auront de chances de rester en France. Mais non ! Ça marche pas comme ça ! À la caserne [*elle fait référence à un précédent poste qu'elle a occupé, dans une caserne réhabilitée en centre d'accueil*], y a une femme qui est tombée enceinte, ben elle a demandé à se faire avorter quoi ! Elle m'a dit : "on peut pas avoir un bébé dans ces conditions, on sait pas ce qui se passera demain, on est tous entassés les uns sur les autres ici, c'est pas possible !" Alléluia ! Une qui comprend quoi ! »
> (Extrait du journal de terrain du 07/02/2018)

Ainsi, l'imposition d'une normativité sociale à partir d'une normativité liée au propre et sale légitimerait par là même un pouvoir passant par le contrôle des corps (Foucault, 1976 ; Agamben, 1997).

Pour Lia, la saleté de l'appartement d'une famille semble refléter la saleté de leurs comportements et de leurs valeurs :

> Lia et moi repassons chez les Roms. D'abord elle toque à la porte de Coumba, la voisine d'en face, qui est accompagnée par Mélanie. Elle nous dit que les Roms ne sont toujours pas revenus (cela fait plusieurs jours qu'ils se sont absentés). On entre dans le logement avec la clef : ils ont

> laissé de la nourriture dans une casserole, dans le frigo aussi, la vaisselle n'est pas faite, la lumière de la cuisine est restée allumée, le sol est collant et sale, ils ont laissé l'eau de la baignoire et de l'évier gouter, et surtout, ils ont embarqué le lit bébé et le sommier du petit lit. Lia : « Bon ben je pense qu'ils sont partis ! ». Puis elle ajoute « j'aurai même pas pu les engueuler ! Je suis un peu frustrée ! (Rires) Bon débarra ! ». Moi « c'est hyper gonflé ! ». Lia « tu vas lire leur rejet OFPRA, ils profitent du système ! […] Faut vite que Daniel dise à l'OFII qu'ils sont partis, sinon ils vont continuer à percevoir l'ADA ! […] C'est leur façon de détruire ce qu'on a mis à leur disposition qui m'a énervé vis-à-vis d'eux. Tu vois, c'est même pas que leur histoire c'est pas de l'asile parce que ça j'en ai plein. C'est vraiment ce qu'ils font des prestations qui me révolte. Tu peux profiter du système, mais le dégrade pas quoi ! Alors que y a des familles sous des tentes, dans les *hotspot* ! Ça ça me révolte. […] Putain ils ont volé le matériel quoi ! J'en reviens pas ! Aucun respect ! »
> (Extrait du journal de terrain du 14/05/2018)

Lia fait un lien direct entre l'abandon de l'appartement par la famille, leur non-respect des règles de propreté, et leur attitude qui consiste, selon elle, à profiter du système. Elle considère qu'une mesure punitive doit être prise, par le retrait de l'ADA. Puis, en comparant la situation de la famille à celles d'autres vivant dans des conditions bien plus précaires, elle souligne le fait qu'ils ont de la chance mais ne sont pas reconnaissants. On voit ici se dessiner la catégorisation spontanée visant une distinction entre les « vrais » et les « faux » demandeurs d'asile (chapitre 3), mais à laquelle Lia ajoute une classification normative entre ceux qui « méritent » ou non d'être hébergés et accompagnés.

Mais il serait naïf de penser que les travailleurs sociaux ne font qu'appliquer à la lettre des règles d'hospitalité entraînant des formes de contrôle social, et ce sans jamais les questionner. Ils sont, en effet, souvent conscients que leur position de supériorité peut engendrer une relation déséquilibrée. Certes, il leur arrive de s'en servir pour imposer une normalisation nécessaire selon eux à l'intégration des personnes accompagnées (concernant les règles de propreté, la gestion du budget, l'éducation des enfants, etc.). Mais ils tentent aussi bien souvent d'amenuiser l'asymétrie des relations, ou du moins acceptent d'entrer dans une négociation des règles avec les demandeurs d'asile.

5) Les stratégies de négociation du contrôle social

J'ai montré que les travailleurs sociaux, par leur statut d'aidants rattachés à l'institution, exercent un contrôle social sur les personnes qu'ils accompagnent. Celui-ci peut par ailleurs répondre à des objectifs en lien avec la définition que les professionnels se font de l'accompagnement et de principes éducatifs. Cette situation repose sur les relations asymétriques et les renforce. Mais par ailleurs, les travailleurs sociaux peuvent aussi l'atténuer par les interactions qu'ils entretiennent avec les demandeurs d'asile.

Ces stratégies déployées par les travailleurs sociaux visent à instaurer une relation de confiance, pour servir des objectifs du travail social : « *"La confiance au niveau personnel devient un projet, auquel doivent travailler les parties concernées, et qui réclame l'ouverture de l'individu à l'autre. Lorsqu'elle ne peut être contrôlée par des codes normatifs, la confiance doit être gagnée… Les relations sont des liens fondés sur la confiance, cette confiance n'étant pas donnée, mais travaillée, et ce travail signifie un mécanisme mutuel de révélation de soi."* » (Ion, 2006, p.101). La confiance n'est donc pas donnée d'emblée, ni une fois pour toutes, elle se travaille et se consolide. Elle s'inscrit dans les interactions et les modèle.

Une fois encore, les éléments présentés ici sont interprétés à partir des significations des travailleurs sociaux, et non des demandeurs d'asile eux-mêmes.

5.1) Accepter les revendications et revalorisations identitaires

Pour commencer, et même si ceci ne fait pas l'objet de ce travail de thèse, il est possible de relever différentes stratégies déployées par les demandeurs d'asile eux-mêmes pour contourner quelque peu ces contraintes hiérarchiques. Car, si dans la plupart des cas les demandeurs d'asile semblent souscrire à ce qui leur est imposé[105], ils adoptent aussi parfois des comportements laissant penser qu'ils essaient de négocier ce rapport de force de différentes manières.

Le corps qui, comme je l'ai déjà évoqué, peut faire l'objet d'un contrôle social de la part de l'institution, se révèle parfois être un outil de négociation. Par exemple, certains demandeurs d'asile tentent d'apitoyer les travailleurs sociaux en mettant en scène la souffrance. En effet, celle-ci, si elle est une passerelle (parfois symbolique voire surévaluée) vers l'obtention d'une protection (cf. Chapitre 6), elle est aussi employée pour tenter d'obtenir plus de faveurs de la part des professionnels de la structure : « *le corps, qui constitue un support de la présentation de soi (Goffman, 1987), peut pour certains demandeurs d'asile […] devenir l'objet dont ils mettent en scène la dégradation – parfois avec des blessures visibles et importantes -, transformant le pathos en ressource leur permettant d'obtenir de petites aides supplémentaires de la part des intervenants sociaux touchés par l'exposition de la souffrance* »

[105] Du moins au vu de ce que j'ai observé. Mais il va de soi que ma présence auprès des travailleurs sociaux a influencé l'image que les demandeurs d'asile avaient de moi. Puisqu'ils m'identifiaient à l'institution, pensaient pour beaucoup que j'étais là pour apprendre le métier d' « assistante sociale », ils ne m'ont pas tenu un discours différent de celui qu'ils portaient auprès des travailleurs sociaux. De fait, contrairement à Carolina Kobelinsky, qui a concentré son étude sur des demandeurs d'asile en dehors d'un cadre institutionnel, je n'ai qu'une appréciation limitée des stratégies et intensions de ces personnes. Cela dit, le cœur de mon travail consiste surtout à appréhender l'interprétation que se font les travailleurs sociaux de leurs comportements, attitudes, et réflexions. Les réalités des demandeurs d'asile, si elles sont intéressantes, ne sont pas l'objet de cette recherche.

(Kobelinsky, 2012, p.189). Le corps a donc une double fonction : s'il doit être contrôlé, il est aussi vecteur de compassion et devient un outil permettant d'obtenir des privilèges et d'initier un lien interpersonnel teinté d'empathie.

Certains demandeurs d'asile semblent adopter des comportements visant à (ré)affirmer une identité positive. L'un des exemples cités plus tôt peut être éclairant : lorsqu'Adèle convoque deux jeunes du CAO pour un problème de cohabitation, elle leur dit que « c'est une histoire infantile ». Après quoi, les jeunes hommes essayeront de justifier leur comportement, de montrer leur maturité, et surtout de se détacher de l'image enfantine qu'Adèle leur a renvoyée par ses propos, puisque l'un d'entre eux dira : « si on se comportait comme des gamins, on serait pas là ». Par cette simple phrase, on comprend la tentative de revalorisation identitaire que cherche ici le jeune Soudanais, ainsi qu'une reconnaissance des difficultés qu'il a traversées et de ce que cela peut impliquer dans l'acquisition d'un statut d'adulte, qui lui est parfois refusé ou qui peut être diminué dans ce type d'institution. Adèle quant à elle semble accepter cette revendication identitaire puisqu'elle leur répondra, via interprète :

> « Je sais qu'ils sont pas comme ça, mais je sais que la demande d'asile c'est long, surtout pour eux qui sont en procédure Dublin, donc on peut vite s'énerver. »
> (Extrait du journal de terrain du 29/01/2018)

Dans cette simple phrase, on peut constater qu'Adèle tente d'atténuer les propos qu'elle a pu tenir auparavant. Pour commencer, en les renvoyant à leur statut de demandeur d'asile, elle souligne la difficulté de leur condition d'adulte pris dans une procédure longue et pénible. Ensuite, elle renvoie à une généralité : la condition de demandeur d'asile, qui n'incrimine plus une individualité infantile, mais bien un contexte difficile pour l'ensemble des personnes dans cette situation.

Accepter ces revendications identitaires permet de reconnaitre le statut d'acteur des personnes accompagnées. Cela passe aussi par l'autorisation de mensonges.

5.2) Les mensonges interprétés comme stratégies de présentation de soi

Le mensonge peut, lui aussi, être un outil de résistance à l'hégémonie institutionnelle. Il peut permettre de construire une réalité, acceptable aux yeux des travailleurs sociaux. C'est le cas pour les récits de vie (voire chap. 10), mais aussi pour des aspects plus quotidiens. Il est une stratégie de présentation de soi (Goffman, 1883), permettant de donner l'illusion que l'on a intégré les comportements attendus par les professionnels, que l'on a endossé le rôle qui nous

a été attribué. Il s'agit par exemple de mentir pour ne pas subir de représailles, pour ne pas être « puni ». Mais les travailleurs sociaux ne semblent pas dupes :

> Quand je demande à Élodie s'il arrive que les familles qu'elle accompagne lui mentent, elle me dit : « Bien sûr ! [*Rire*] Euh… Bon y a les classiques, les classiques "j'ai pas mes passeports, j'ai pas ma carte d'identité", et puis au moment où ça devient un besoin parce que sinon y a un truc qui est bloqué, "Oh ben tiens ! Ils sont arrivés par la poste, juste là !" ça tombe bien ! Comme par magie ! Bon ok. Y a le classique "non non elle a pas dormi ici, pas du tout !" [*Rire*] Ou "Ah mais si si si je vais aux cours de français, y a aucun souci !", oui bien sûr ! Voilà t'as ça, ou "ah ben j'ai pas reçu l'allocation pour demandeur d'asile, j'ai pas d'argent", voilà t'as des petits trucs comme ça où voilà, une fois qu'ils se sont dit "ah bah non finalement elle appelle le centre social donc elle le sait", "ah bah elle est en lien avec l'OFII donc elle sait que j'ai de l'argent", une fois que c'est fait… Donc t'as les classiques comme ça. »
> (Extrait d'entretien, Élodie, travailleuse sociale en CADA)

Cet extrait montre que le mensonge des demandeurs d'asile est quelque chose de relativement habituel pour les travailleurs sociaux. En outre, ces mensonges, s'ils sont verbalisés dans un but précis, ne fonctionnent visiblement pas toujours, puisque les travailleurs sociaux ont une visibilité large sur les faits et gestes des personnes qu'ils accompagnent : ils connaissent le montant de leur allocation, se renseignent sur leur assiduité aux cours de français, etc.

Mais le mensonge peut être un moyen de se construire une réalité quotidienne en dehors de la structure. Comme les professionnels ont un droit de regard sur presque l'ensemble des éléments du quotidien des personnes accompagnées, les demandeurs d'asile peuvent tenter de préserver une part de leur vie en refusant de tout dire, peut-être parce qu'ils ont des pratiques qu'ils pensent être réprouvées par les travailleurs sociaux :

> « Y a des fois je vois des trucs dans les familles, ou le papa qui est toujours absent quand j'y vais, bon après il faut pas me raconter que monsieur il va se promener avec ses collègues à chaque fois que je viens quoi. Alors l'année dernière y a une famille qui me disait "ah non bah il est parti, il fait soleil" ou alors le jour où il pleuvait "bah il est parti boire un café chez un compatriote". Moi je dis "ça va, je sais qu'il est en train de bosser, voilà, il bosse au black c'est ok". »
> (Extrait d'entretien, Anne-Cécile, travailleuse sociale en CADA)

Aussi le mensonge peut-il être un moyen de retrouver une capacité d'acteur, parce qu'il permet de se réapproprier une forme d'autonomie par rapport à l'institution, à la fois financière (le fait de travailler au noir octroie un revenu dont l'accessibilité est difficile voire impossible de manière légale lorsque l'on est demandeur d'asile - cf. Chapitre 3) et temporelle (ce ne sont plus les VAD et les activités organisées par les travailleurs sociaux qui rythment les journées mais une activité professionnelle, valorisante bien qu'illégale, et donc permettant de garder la

face au sens d'Erving Goffman). Les demandeurs d'asile mettent ainsi en place des « processus de résistance » à l'assignation institutionnelle dans le cadre d'une dynamique de reconstruction identitaire (Felder, 2016).

Les travailleurs sociaux n'interprètent pas tous les mensonges des demandeurs d'asile de la même manière. Certains l'identifient comme un échec à l'accompagnement, un défaut dans la relation interindividuelle, une attaque personnelle ou quelque chose de difficile à vivre (Noura, 2013). Comme Lia, qui exprime sa lassitude :

> « Y a un moment où ça allait vraiment pas au CADA, quand tu te rends compte que certaines familles te racontent du flan, t'as plus envie quoi ! »
> (Extrait du journal de terrain du 27/12/2017)

Mais d'autres acceptent le mensonge, et le considèrent même comme faisant partie intégrante de la relation :

> « *Est-ce que il y a des usagers qui te mentent* ?
> Heureusement ! Je serais pas bien s'ils me racontaient pas de bobards ! [*Petit rire*] ça fait partie du jeu ! Heureusement qu'ils me mentent ! Ben oui !
> *Pourquoi heureusement ?*
> Bah parce que ils sont… Alors je mets le mensonge en lien avec leur récit de vie, souvent c'est un peu la stratégie qu'ils ont adoptée quoi. Des fois c'est peut-être pas forcément les bonnes mais bon, ça c'est encore un autre débat. Mais oui heureusement qu'ils mentent ! Ils mentent pour se protéger ! Ils mentent pas juste pour me raconter des conneries, non ils mentent parce qu'ils savent qu'ici ils sont sur de l'institutionnel et que la moindre phrase ou le moindre document ou dossier qu'ils souhaiteraient constituer, tout ce qu'ils vont mettre à l'intérieur peut être déterminant. Donc bien sûr ils vont essayer de jouer sur des faits, sur des choses, même si c'est faux ! Mais ils vont le faire. »
> (Extrait d'entretien, Bilal, travailleur social en HUDA)

Le mensonge est donc, selon Bilal, un moyen de se protéger, et de développer des stratégies, qui ne sont pas toujours les bonnes selon lui, mais nécessaires néanmoins, parce que leur permettant de se détacher de l'institution. Bilal semble ainsi considérer que l'hégémonie institutionnelle doit être limitée et négociée, permettant aux personnes accompagnées de faire valoir un statut d'acteur en dehors de toute attache au centre et à lui-même. Le travailleur social applique également cet état d'esprit en ce qui concerne l'agencement des appartements.

5.3) Quand les temporalités sont indéterminées : permettre l'installation dans les logements

Lorsque j'interroge les travailleurs sociaux sur la présence d'un canapé ou d'un tapis dans un appartement, je constate qu'il peut leur arriver d'être souples. Ils me disent par exemple qu'ils savent que le tapis a été acheté, et non récupéré, et que par conséquent il ne peut pas être infecté de cafards ; que les canapés étaient là avant, amenés par quelqu'un d'autre, ou qu'ils en ont fait la demande quand une dame était enceinte, etc. Parfois, ils ne parlent même pas de l'ajout du mobilier à leurs supérieurs hiérarchiques. Ce sont des petites exceptions qui ne viennent pas remettre en question la règle, mais qui permettent de l'adapter aux situations particulières. Les responsables eux-mêmes ne semblent pas d'accord sur le protocole vis-à-vis des meubles et des tapis, et le nouveau Directeur d'hébergement adjoint instaurera, au CAO, des règles différentes de son prédécesseur et de Daniel :

> « Donc le canapé c'est vrai que souvent moi j'ai plus des mauvaises expériences avec les canapés, et puis les gros tapis poussiéreux où c'est galère parce que pareil un gros tapis poussiéreux pour le descendre, pour le truc voilà c'est un peu compliqué. À la limite tapis c'est pas trop grave, c'est plus facile. Je leur dis : canapé à la limite je veux bien pour le moment l'interdire, on fera après du cas par cas pour le canapé en fonction. Mais la télé, le meuble télé, la table basse, je dis "mais je vois pas en quoi c'est un problème ! Le gars le jour où il a un logement bah il repart avec !" […] Et non, pas d'objet, donc tout ce qui consiste en fait à humaniser, à avoir un rapport à l'identité, ce rapport à l'habitat et tout ça, dans un contexte et c'est ça le pire ! Dans un contexte de vulnérabilité des personnes, là où on nous met 24 euros du prix de journée pour nous dire : "ce sont des gens vulnérables etc.", et ben on se retrouve justement à perpétuer des… Je sais pas des normes, des conceptions, qui moi à mon sens contribuent à des principes de maltraitance. […] Donc voilà je leur ai dit "vous m'installez une table vous commandez ça", et là ils m'ont dit "c'est pas la priorité". Et c'est là où on est rentré un peu, pas dans une phase de négociation mais : "c'est pas la priorité parce qu'y a des endroits où y a pas de chaise, y a pas ci, y a pas ça", j'leur ai dit "bah écoutez si vous vous pensez comme ça faites-le, remplacez moi les chaises et les trucs déjà existants et après on verra comment on peut un peu plus meubler et tout", mais pour le moment je leur ai dit "ne leur dites pas que c'est autorisé" parce que y a deux extrêmes : si je commence à leur dire "oui c'est bon vous pouvez ramener du mobilier", ils vont tous me ramener, tout et n'importe quoi, et "par contre quand on vous pose la question de savoir si c'est autorisé ou pas, vous leur dites oui, vous leur dites non. En gros non pour un canapé, oui pour tout le reste".
> *Même pour les tapis ? Oui pour les tapis ?*
> Ouais même pour les tapis je m'en moque. »
> (Extrait d'entretien, Saïd, directeur d'hébergement adjoint)

Saïd, qui se présente lui-même comme un « pur produit d'Adoma », considère que les règles doivent être adaptées, modifiées, complétées, dans la mesure où « ça a du sens ». Ce qui prouve qu'aucune règle n'est immuable, ou que du moins elles peuvent prêter à interprétation.

Sur le second site, particulièrement au niveau de l'HUDA, les appartements sont complètement investis par les usagers, et les travailleurs sociaux ont fini par accepter cette situation :

> Nous partons en VAD. Dans un premier appartement, je constate tout de suite qu'il y a trois ou quatre tapis. L'appartement me semble propre et bien rangé. […] Puis nous allons dans l'appartement d'en face. Un couple vit là. Il y a des tapis partout. Bilal fait le tour de l'appartement, et dit « c'est bien rangé ici ! ». Il regarde toutes les pièces, il y a des meubles en plus, un micro-onde qu'ils ont récupéré et une pièce où monsieur entrepose des choses qu'il démonte pour récupérer les « choses précieuses » comme il dit. Bilal me dira plus tard « c'est culturel ». Dans cette pièce, il rentre et dit « Oh grillé ! », il ferme la porte, rigole et met la main sur les yeux pour dire qu'il n'a rien vu. […] En partant, je lui fais remarquer qu'il y a des tapis partout. Bilal me dit « moi je peux pas mettre un frein à ce qui est culturel. On avait tout viré, mais le lendemain ils avaient tout ramené ! […] La règle, mais Daniel est contre, c'est de nettoyer les tapis. […] Moi je vais pas amener une lettre d'expulsion parce qu'il y a des tapis. Donc avec Samir on a baissé les bras. »
> (Extrait du journal de terrain du 11/10/2018)

Les travailleurs sociaux, peut-être par dépit, ont fini par accepter l'installation des familles dans les hébergements, et ce au détriment de l'avis du DH. Cette dérogation ne concerne pas que les tapis :

> Je demande à Bilal pour les meubles. Il me dit qu'il y a deux positions : Daniel qui refuse. « Mais là ça fait plus de trois ans qu'ils sont là donc ils se sont mis bien quoi. On leur a dit une fois, deux fois, trois fois, aujourd'hui le temps est trop long pour que les familles s'installent pas. Et même Daniel le sait, parce qu'il a visité les apparts. Il a absolument rien dit ». Je demande à Bilal : « donc même lui il a laissé tomber ? ». Bilal : « oui je crois que même lui il a laissé tomber. »
> Je constate à plusieurs reprises qu'en plus des tapis et des meubles rajoutés, les personnes ont aussi investi les murs : décorations, cadres, guirlandes, etc.
> (Extrait du journal de terrain du 11/10/2018)

La moitié des familles hébergées à l'HUDA sont déboutées. Elles ont donc une épée de Damoclès au-dessus de la tête, mais ne sont pas soumises aux mêmes conditions de temporalité que les demandeurs d'asile. Pour elles, ce n'est pas la fin d'une procédure qui marquera la fin de l'accompagnement, mais plutôt une expulsion par la police, qui peut ne jamais arriver. De fait, le temps long (la plupart des familles sont là depuis quatre ou cinq ans) permet l'installation. Tout se passe comme si l'hospitalité, qui n'est plus vraiment temporaire, qui n'est plus limitée dans le temps ni circonscrite à une réponse administrative, n'était plus hospitalité mais emménagement. C'est sans doute pourquoi l'appropriation de l'espace se fait de manière plus affirmée par ces familles et est d'autant plus acceptée par les travailleurs sociaux.

Tous ces exemples montrent que les rapports de force ainsi que les modalités du contrôle social sont négociés au gré des interactions entre travailleurs sociaux et demandeurs d'asile. C'est

pourquoi, bien que l'institution assoie le pouvoir de ces professionnels sur les personnes qu'ils accompagnent, il est néanmoins intéressant de constater que les liens qui se nouent entre eux ne relèvent pas uniquement de formes de dominations, mais se constituent d'une pluralité de significations, et d'une diversité dans l'interprétation des rôles de chacun.

Conclusion

L'hospitalité publique attribuée aux demandeurs d'asile relève de réalités ambivalentes. Il s'agit d'un accueil conditionnel qui inscrit les politiques migratoires dans un paradoxe entre accueil et fermeture des frontières, entre hospitalité et contrôle des flux migratoires. Carolina Kobelinsky pose la question en ces termes : « *peut-on encore parler d'"accueil", ou s'agit-il d'un euphémisme masquant le recul français en matière de droit d'asile ?* » (Kobelinsky, 2015, p.17). Cette réalité s'inscrit dans une continuité historique et politique explicative de la gestion des migrations en France. Une hospitalité parfois inhospitalière qui prend forme dans sa mise en application locale au niveau des centres d'accueil, où se jouent des rapports de pouvoir entre les travailleurs sociaux et responsables de structures d'une part, et les demandeurs d'asile d'autre part, et la légitimation de formes de contrôle social. Les travailleurs sociaux, pris dans une institution qui régit leurs pratiques et impose un modèle d'accompagnement abordant les migrations selon un angle sécuritaire et un impératif de contrôle, ont appris à intégrer et à transcrire l'hégémonie institutionnelle dans les interactions quotidiennes. L'hospitalité institutionnelle est le cadre prescrit des modalités d'accueil, et celle-ci influence en partie les pratiques concrètes. Cela prend notamment forme dans les logements, des lieux de vie « privés » mais loués par Adoma et non par les personnes hébergées, où les demandeurs d'asile peuvent s'installer mais de manière limitée, y vivre mais sans s'y investir, se « (re)poser » après l'exil mais ne pas se projeter.

Pour autant, c'est principalement dans les interactions, dans les échanges interindividuels que se dessine véritablement l'hospitalité dans ses formes quotidiennes et interpersonnelles. C'est pourquoi, comme le dit Jacques Barou (2005), nul n'est plus hospitalier pour les demandeurs d'asile que les travailleurs sociaux eux-mêmes.

La contractualisation qui s'opère entre le centre (représenté par les directeurs d'hébergement et les travailleurs sociaux) et les personnes hébergées définit des formes d'engagement mutuel et des rôles spécifiques pour chacun des groupes sociaux (bénéficiaires et professionnels). Mais ce contrat officialisé prend véritablement corps dans les interrelations et les significations que chacun leur donne. Les rôles sont négociés, les contreparties sont investies différemment en

fonction des situations. Quant aux règles évoquées dans le règlement de fonctionnement, elles sont l'objet d'ajustements par rapport aux réalités qu'impose le logement diffus. Ces interprétations prennent des formes officielles, puisqu'elles sont indiquées aux demandeurs d'asile comme faisant partie des engagements qu'ils prennent en signant le document. Mais ces règles, déjà adaptées par rapport au cadre prescrit, le sont également par les travailleurs sociaux en fonction des réalités individuelles et spécifiques qu'ils rencontrent, et dans le souci de permettre des relations de confiance en répondant à des préoccupations éducatives.

Si l'hospitalité institutionnelle vise à réguler les migrations et à contrôler les migrants, l'accueil qu'offrent les travailleurs sociaux instaure une relation qui s'apparente davantage à de l'inter-individualité, bien que délimitée par un cadre institutionnel contraignant. C'est parce qu'ils jouent sur le règlement, le redéfinissent, l'adaptent aux situations et font du cas par cas là où la politique en matière d'hospitalité publique oblige à penser l'accueil des demandeurs d'asile collectivement, que les travailleurs sociaux parviennent, de manière certes limitée mais néanmoins réelle, à offrir aux personnes qu'ils accompagnent une forme d'hospitalité.

Les travailleurs sociaux sont des « agents doubles » : représentants de l'institution et des prérogatives étatiques, ils identifient également les modalités guidant leurs interventions en fonction de principes portés par le travail social. Celui-ci n'est pas fondamentalement questionné dans ses formes mêmes, qui peuvent être soumises à discussion. Mais cela montre qu'ils s'attachent à leur rôle d'acteurs du « social » plus qu'à celui de bras droit de l'État. Pour autant, ils combinent ces différents objectifs dans leur appréciation du travail. Par là même, ils opèrent des modelages sur l'organisation dans laquelle ils évoluent, et en proposent de nouvelles régulations.

Conclusion de la 2ème partie

Le public des demandeurs d'asile, particulier à plus d'un titre dans l'action sociale, implique que les travailleurs sociaux s'adaptent et mettent en place des stratégies de contournements des difficultés et dans le but de favoriser l'interaction et la relation. La barrière de la langue est le premier obstacle auquel ils doivent se confronter. Pour cela, il existe plusieurs outils de communication à leur disposition. Le principal consiste à faire appel à des interprètes professionnels, le plus souvent par téléphone. Si cette démarche facilite considérablement les interactions, elle peut aussi créer des biais, des formes de distance, et parfois même des défauts de compréhension. Le recours à des intermédiaires non professionnels, notamment les enfants ou des membres de la communauté, peut également venir contraindre la relation entre le travailleur social et le demandeur d'asile, dans la mesure où cela peut remettre en question les principes mêmes d'accompagnement et les objectifs éducatifs. La communauté est une source d'informations extérieure, pouvant à la fois compléter et mettre à mal la relation d'aide que veulent instaurer les travailleurs sociaux. Ces derniers élaborent des stratégies pour traiter ces difficultés, mais aussi pour entrer dans des formes de communication interindividuelles, et sans intermédiaire. Ils développent alors des compétences linguistiques et corporelles, pour faire passer des informations et permettre des interactions dans des situations exolingues. Ces adaptabilités les amènent à devenir eux-mêmes des intermédiaires entre les demandeurs d'asile et les différents partenaires. Mais les difficultés communicationnelles dépendent aussi des différences « culturelles » et sociales, et de leurs interprétations par les travailleurs sociaux. Ces derniers tendent parfois à créer des catégorisations spontanées, qui enferment les demandeurs d'asile dans des stéréotypes difficiles à combattre, mais qui permettent également aux professionnels de compartimenter un environnement social complexe, de le rendre lisible, et de définir les bornes de leur travail. Ces difficultés de communication sont amoindries dans les cas où les travailleurs sociaux entrent dans une relation d'accompagnement avec des personnes issues de milieux sociaux favorisés. Dans ces situations, les rôles de chacun peuvent être interrogés, mais pour autant, ils ne sont pas fondamentalement mis à mal. En revanche, certains principes du travail social, portés par ces professionnels, tels que la notion de projet, la recherche d'intégration, ou le processus d'autonomisation sont difficiles à mettre en place dans un contexte où la fin de l'accompagnement n'a rien de traditionnel dans l'action sociale.

En effet, l'accueil et l'hospitalité des demandeurs d'asile sont conditionnés par une procédure qui déforme les contours classiques de l'accompagnement. L'hospitalité est une notion ambivalente. Elle sous-tend des valeurs normatives positives, mais contraint en même temps

l'échange équitable appelé par le don / contre-don : ici, le don ne pouvant être rendu, la relation entre les travailleurs sociaux, vecteurs de cette hospitalité, et les demandeurs d'asile, est nécessairement déséquilibrée. L'accueil est contractualisé, ce qui implique que les demandeurs d'asile se doivent de souscrire à des règles, des rôles et des comportements spécifiques pour pouvoir en disposer. Pour tenter de rendre ce don, les personnes accompagnées peuvent adopter des attitudes de déférence, de reconnaissance, et appliquer ce qui est attendu d'eux par l'institution. Cependant, le contre-don n'est jamais suffisant pour contrebalancer la relation asymétrique qui s'instaure par l'hospitalité. Celle-ci induit des comportements qui tendent à infantiliser les personnes accompagnées, ces dernières se pliant aussi souvent à ce jeu. Le contrôle social s'exerce alors dans beaucoup d'aspects de la vie quotidienne, et se matérialise notamment dans l'espace. L'appartement a une fonction temporaire et par conséquent, il permet une installation, mais nécessairement toute relative. En visite à domicile, l'accueillant (le travailleur social) devient l'invité. Mais pour autant, son statut et son rôle lui permettent de vérifier que les personnes accueillies entretiennent bien les appartements. Il est donc l'hôte dans les deux sens du terme, puisqu'il accueille et à ce titre peut imposer des règles d'hospitalité, et il est également un invité dans l'intimité des personnes. Les travailleurs sociaux, conscients de ces ambivalences qu'implique l'hospitalité, tentent souvent de rééquilibrer quelque peu les rapports et de négocier l'hégémonie institutionnelle, afin d'en atténuer les effets, qui peuvent venir contraindre les objectifs professionnels. En acceptant le mensonge et les dissimulations, les formes d'affirmations identitaires, les techniques d'appropriation de l'espace, ils consentent à ce que les demandeurs d'asile développent des capacités d'acteurs non-circonscrites aux centres d'hébergement. Au-delà de l'hospitalité institutionnelle, formalisée et contractualisée, les travailleurs sociaux offrent un accueil personnalisé, individualisé et humanisé.

Parce qu'ils mettent en place des stratégies, qu'ils s'adaptent à la complexité et la diversité des situations rencontrées, et qu'ils (re)définissent quotidiennement leurs attitudes et les modalités de leur accompagnement, les travailleurs sociaux sont des acteurs à part entière qui s'inscrivent dans des relations interpersonnelles et interactionnelles avec les personnes accompagnées. Ils opèrent des choix dans leurs manières d'agir, en fonction du sens qu'ils donnent à leurs actions. Par conséquent, ils sont des éléments essentiels de l'organisation qui se noue, se dénoue et se modèle au fil des interactions.

3ème partie :
Les travailleurs sociaux :
acteurs de l'organisation et des catégorisations de l'asile

Les travailleurs sociaux sont des acteurs du champ social, qui peuvent modeler leurs pratiques et comportements en fonction des situations et interactions qu'ils vivent au quotidien. S'ils sont en partie soumis à un cadre parfois contraignant, il n'en reste pas moins qu'ils agissent également sur l'organisation dans laquelle ils travaillent, et ils participent à la mettre en forme.

J'entends la notion d'organisation comme étant un objet social : une entreprise, une association, une administration, etc. Cependant, il ne faut pas confondre l'organisation avec l'institution : quand la seconde propose des cadres de références fixes et stables, la première relève d'un caractère mouvant, en transformation. L'organisation comporte certes des invariants, mais elle est aussi dynamique. Elle est un processus dont se saisissent collectivement les acteurs qui la composent, ceux-ci étant à la fois interdépendants et autonomes, via des formes de régulations qu'ils (re)produisent. La sociologie des organisations s'est essentiellement intéressée à l'entreprise et à l'industrie. Cependant, les structures que j'ai observées répondent à la définition d'une organisation puisqu'elles regroupent des individus poursuivant des objectifs donnés et une mission explicite, impliquant une division des tâches en fonction spécialisées et la présence d'une hiérarchie, et régie par des règles formelles de fonctionnement, définissant les rôles de chaque acteur (Dortier, 2005). L'organisation ne peut pas être envisagée uniquement comme une réalité surplombante déterminant les actions, réactions et relations des individus qui la composent. Elle est bien aussi le résultat d'une production sociale commune de règles impulsées par les acteurs, et qui se modèle à partir de leurs expériences, de leurs interactions et du sens qu'ils y apposent : « *même si le poids de l'environnement et des structures joue un rôle, notre hypothèse est que celui-ci est suffisamment intégré dans la logique d'acteur et les structures de l'entreprise pour qu'il suffise de décrire les relations entre ces derniers* » (Bernoux, 2009, p.40).

J'ai montré dans la partie précédente en quoi les interactions quotidiennes avec les personnes accompagnées et les problématiques spécifiques liées au public des demandeurs d'asile notamment étaient les éléments principaux à partir desquels les actions et pratiques des travailleurs sociaux prenaient forme. Je vais maintenant évoquer le fait que ces réponses, loin de n'être que de simples adaptations aux réalités rencontrées sur le terrain, ont également une

force organisationnelle importante. Par leurs pratiques, individuelles ou partagées, ils mettent en application les missions prescrites en les adaptant au réel. Le travail réel est un agglomérat de prescriptions officielles d'une part, de missions redéfinies par les besoins et obligations identifiées sur le terrain, et des attendus implicites du cadre prescrit d'autre part. L'autonomie dont disposent les travailleurs sociaux leur permet de compléter les vides du cadre prescrit, mais aussi de se fixer des finalités autres que celles portées au niveau ministériel ou même à l'échelle d'Adoma. C'est donc dans les pratiques, stratégies, comportements et négociations avec la direction, déployés quotidiennement par les travailleurs sociaux, que se dessine et se régule véritablement l'organisation.

Mais les capacités d'action dont font preuve les travailleurs sociaux ne s'expriment pas uniquement dans la structuration et la définition de l'organisation. Elles prennent forme également dans la demande d'asile elle-même. En effet, en aidant les personnes accompagnées (demandeuses d'asile ou déboutées) dans leurs démarches pour obtenir une protection ou une régularisation, ils jouent sur les catégorisations administratives. Ils redéfinissent ainsi leur travail notamment par rapport à une mission plus ou moins prescrite mais réadaptée : si les textes officiels leur demandent d'accompagner les personnes dans leur demande d'asile, les travailleurs sociaux se saisissent de cet impératif, et l'appliquent de la manière qu'ils jugent la plus opérante. Ils redéfinissent ainsi leur travail notamment par rapport à une mission qui consiste à faire entrer les gens accueillis dans les catégorisations. Et pour cela, ils apprennent, s'approprient, interprètent et transmettent les critères de protection. Ils peuvent également mettre en place des stratégies pour contourner les critères catégoriels, où les détourner à des fins non prévues par le cadre institutionnel.

Dans un premier chapitre, j'aborderai donc la force régulatrice des travailleurs sociaux, pris collectivement, et parfois en lien avec les directeurs, dans l'organisation. Le collectif s'organise autour de règles communes, et agit également sur elles, il permet, par les formes de régulations qu'il élabore, des contournements, des digressions, des adaptations et des entorses au cadre prescrit. Puis dans un second chapitre, je me concentrerai sur les pratiques et stratégies mises en place par les travailleurs sociaux dans un jeu autour des catégorisations. Les connaissances qu'ils ont apprises et interprétées sur la demande d'asile et les formes de régularisation leur permettent d'être des acteurs à part entière des catégorisations officielles, qu'ils ne questionnent pas nécessairement mais qu'ils utilisent, contournent, adaptent aux situations des personnes accompagnées. Par là, ils ont des capacités d'actions qui dépassent le cadre de l'organisation.

Chapitre 5
Les travailleurs sociaux acteurs de la (re)définition de leur travail et de l'organisation : autonomie, régulations et valeurs

L'observation fine et en situation des activités des travailleurs sociaux permet de mettre au jour la force régulatrice et organisatrice de leurs pratiques quotidiennes. Le cadre prescrit ne pouvant répondre à l'incommensurabilité et la contingence du réel, il leur faut en permanence s'adapter, individuellement et collectivement, aux situations rencontrées et aux imprévus, particulièrement nombreux dans cette profession. Ils agissent dans un cadre institutionnel contraignant, mais l'autonomie (De Terssac, 1992) et les marges de manœuvre (Crozier, Friedberg, 1981) dont ils disposent leur permettent de contourner les règles, de les questionner, de les adapter au travail réel, et de créer également de nouvelles formes de régulations (Reynaud, 1988). Parce que la sphère « Adomienne » est une nébuleuse lointaine et difficilement palpable, la mise en application des procédures se prête à des interprétations et des ajustements constants, venant redessiner les contours de leurs interventions. La définition du travail se formalise donc bien plus à partir de réalités quotidiennes, d'une subjectivité collective (Linhart, 2010), que du cadre prescrit qui n'est qu'une indication vague et incomplète de ce qui doit être appliqué.

Différentes rationalités sont alors mobilisées par les travailleurs sociaux pour orienter leurs actions, et s'ils se réfèrent aux obligations institutionnelles et légales, ils agissent aussi et surtout à partir de références normatives, d'une logique éthique, et de valeurs, de tout ce qui donne du sens à leur travail. C'est donc principalement dans les pratiques quotidiennes que se forme, se transforme, se questionne, s'adapte, se régule l'organisation, dans un processus incessant de (re)définition du travail, des règles, du rôle[106] et des objectifs des travailleurs sociaux inscrits dans une institution qui agit pourtant aussi sur eux.

Mais les travailleurs sociaux ne sont pas les seuls acteurs agissant sur les formes de régulations internes. Ces dernières font en effet l'objet de négociations directes ou indirectes avec la direction, qui peut, le cas échéant, les accepter de façon explicite ou implicite.

[106] « *Le concept de rôle renvoie à des conduites ou à des modèles de conduite qui relèvent d'une affirmation identitaire et d'un processus d'interaction entre les individus et la structure sociale* » (Akoun, Ansart, 1999, p.460). Selon Roger Bertaux et Philippe Hirlet, *« il peut y avoir un décalage plus ou moins important entre le rôle assigné par l'institution et le rôle réel mis en œuvre par l'individu »* (Bertaux, Hirlet, 2002, p.36). Et c'est bien ce décalage qu'il est important de mettre au jour ici, entre le rôle que le travail prescrit attend des professionnels, et celui qu'ils endossent quotidiennement dans la définition du travail réel.

Dans un premier temps, je montrerai que les missions dans leurs formes prescrites sont larges, et que leur appréciation laisse une part d'autonomie aux travailleurs sociaux. Puis je m'intéresserai aux divers éléments qui poussent ces professionnels à agir, en agençant des objectifs et des valeurs de plusieurs ordres, dans le travail réel. Enfin, j'évoquerai les manières dont les travailleurs sociaux construisent des régulations autonomes, qui prennent des formes et un poids différents dans l'organisation. Ces nouvelles régulations sont négociées, de manière plus ou moins affirmée, avec les directeurs d'hébergement.

1) Un cadre prescrit reposant sur l'autonomie des acteurs

Les missions prescrites sont larges, et laissent une grande part d'interprétation dans leur mise en application. De ce fait, les pratiques allant au-delà des missions sont chose courante, et peuvent se mettre en place grâce à l'autonomie dont les travailleurs sociaux disposent, cette dernière étant un outil organisationnel à part entière.

1.1) Des missions larges, un cadre prescrit indicatif

Le travail social s'est complexifié, il est aujourd'hui contraint par une demande d'efficacité, de résultats, de souplesse et d'adaptation dans un environnement plus instable (Bertaux, Hirlet, 2009). Avec la décentralisation, on a vu apparaître de nouvelles formes de prise en charge des demandeurs d'asile. Ainsi, Adoma, qui emploie les travailleurs sociaux que j'ai observés, est une société d'économie mixte, c'est-à-dire qu'elle est financée en grande partie par l'État, mais aussi via des partenaires économiques et financiers privés. Une société d'économie mixte est donc une entreprise, avec des impératifs de rentabilité et de résultats, mais mise au service de l'intérêt général. Il s'agit ainsi d'une forme quelque peu hybride qui compose entre une logique d'entreprise et une logique sociale, et les travailleurs sociaux doivent eux-mêmes agencer leurs pratiques en fonction de ces deux principes. Forme particulière de l'action sociale (mais qui tend néanmoins de plus en plus à se déployer, à travers un principe d'appels d'offres), elle l'est aussi par rapport aux objets traditionnels de la sociologie des organisations. En effet, cette dernière s'est notamment intéressée aux formes classiques d'entreprises, régies par un objectif de productivité, ou encore aux organisations bureaucratiques publiques. Or, dans les structures comme Adoma, définies à la fois par un principe de rentabilité et des principes éthiques, ce sont d'autres logiques qui entrent en jeu. Ici les objectifs sont divers, et ils sont notamment sociaux. Le cœur du métier, chez Adoma, est celui de l'accompagnement de personnes via l'hébergement, et les travailleurs sociaux qui y sont employés, pour la plupart issus d'un métier canonique porteur de valeurs héritées du secteur social, viennent ajouter une dimension peu

étudiée en sociologie des organisations, par leur rapport même au travail. Les travailleurs sociaux manifestent une certaine défiance vis-à-vis d'Adoma, qui les place dans une position ambivalente et souvent difficile à gérer. Ils ont également des propos parfois lourds vis-à-vis des instances chargées de faire appliquer les politiques migratoires et des acteurs qui les composent. Ils vont donc adopter leurs réponses à ces différentes contraintes, et surtout aux réalités, difficultés et besoins rencontrés par les personnes accompagnées. Aussi, je vais m'inspirer, dans ce chapitre, des apports incontestables de la sociologie des organisations, mais il sera aussi nécessaire d'aller explorer d'autres pistes, notamment des approches en termes de valeurs, d'éthique.

Avant d'exposer les manières dont les travailleurs sociaux s'arrangent avec le cadre prescrit, il est nécessaire de le présenter brièvement. Je ne pourrais ici poser, de manière exhaustive, l'ensemble des règles et procédures imposées par les différents décideurs. C'est pourquoi je n'en présenterai que les grandes lignes indicatives[107].

Un grand nombre de documents pourrait être référencé pour quadriller le cadre prescrit des CADA, HUDA et CAO. Cependant, je ne vais m'arrêter ici que sur ceux qu'il m'a été donné de voir sur mon terrain, et qui par ailleurs sont les plus pertinents pour évoquer les missions officielles des centres d'hébergement. Ces dernières sont principalement de deux ordres : au niveau national et ministériel d'une part, au niveau d'Adoma d'autre part.

Pour commencer, le ministère de l'Intérieur a publié plusieurs cahiers des charges. L'arrêté du 29 octobre 2015 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), reformé le 19 juin 2019[108], trace les missions officielles de ces structures, en quelques pages. Pour résumer, les missions sont au nombre de 5 : « *L'accueil, l'hébergement et la domiciliation* » ; « *L'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques* », c'est un accompagnement dans les démarches à destination de l'OFRPA, la communication des informations relatives à la demande d'asile, l'aide à l'élaboration du dossier, à la traduction du récit, ainsi que les indications nécessaires à l'obtention d'une aide juridictionnelle si, le cas échéant, la personne souhaite formuler un recours devant la CNDA ; « *L'accompagnement sanitaire et social* » : qui comprend la scolarisation des enfants, l'accompagnement médicalisé, etc. ; « *Le développement de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif* » ; « *L'accompagnement à la sortie de l'hébergement* » : ce dernier point est le plus long du cahier

[107] Le lecteur pourra se référer aux annexes pour plus d'informations.
[108] Les deux versions (de 2015 et de 2019) se trouvent en annexes 2 et 3.

des charges. Il montre que les contraintes qui y sont liées sont plus importantes que pour les autres missions.

Dans ce document, il est précisé que l'hébergement mis à disposition n'a pas vocation à se prolonger au-delà de la durée d'instruction de la demande d'asile. En d'autres termes, une personne déboutée de sa demande aura normalement un mois pour quitter le centre, tandis qu'une autre ayant obtenu un statut de réfugié ou une protection subsidiaire verra cette durée s'allonger à trois mois, renouvelable une fois, afin de permettre aux professionnels du centre de mettre en place les conditions nécessaires à une insertion de la personne protégée (trouver un hébergement, ouvrir les droits).

L'arrêté du 19 juin 2019 relatif au cahier des charges des lieux d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA)[109], présente presque exactement les mêmes missions que celles stipulées dans le cahier des charges des CADA de 2019. Toutefois, il y a quelques différences lorsqu'on y regarde de plus près. Pour commencer, le document prévoit quelques lignes concernant les personnes sous le coup d'une procédure Dublin[110], qui doivent être informées de ce que cela implique, et notamment de *« la nécessité de coopérer avec la préfecture et les autorités administratives »*. De même, dans le volet accompagnement dans les démarches administratives et juridiques, le document ne fait nullement mention de l'OFPRA et de la CNDA, contrairement au cahier des charges des CADA. Il y est juste précisé que les professionnels y « *assurent l'accompagnement des demandeurs d'asile dans les démarches administratives et juridiques, y compris de manière dématérialisée, tout au long de la procédure d'examen de leur demande d'asile* », et qu'ils « *informent les demandeurs d'asile sur la procédure d'asile et sur le droit au séjour des étrangers en France* ». Rien de plus n'est spécifié ou détaillé. Il semblerait donc que l'accompagnement dans la demande d'asile puisse faire l'objet d'une plus grande souplesse, et d'une largesse d'interprétation plus importante dans les HUDA que dans les CADA.

Cependant, dans l'HUDA que j'ai observé, les travailleurs sociaux vont, de fait, au-delà de ces missions affichées, puisqu'ils accueillent également des personnes déboutées de l'asile, parfois depuis plusieurs années, et qui ont donc des besoins différents des demandeurs d'asile.

[109] En annexe 4.

[110] Selon la procédure Dublin III, le premier État membre de l'UE dans lequel passe un migrant et où ses empreintes ont été prises, est responsable de sa demande d'asile. Si la personne demande l'asile dans un autre pays, elle peut être renvoyée dans ce premier pays de passage, qui devra instruire son dossier. Les demandeurs d'asile sous le coup d'une procédure Dublin ne peuvent pas avoir accès à un CADA.

La Charte de fonctionnement des centres d'accueil et d'orientation (CAO)[111], initiée en juillet 2016 par le ministère de l'Intérieur et le ministère du logement et de l'habitat durable, est bien différente des cahiers des charges présentés précédemment. Les CAO ont été créés dans le but de désengorger la « jungle de Calais », puis se sont élargis à la prise en charge de migrants d'autres camps, principalement en Île-de-France. Dans le préambule du texte, il est expliqué que cette charte vise à mettre les personnes concernées à l'abri, sous condition qu'elles en fassent la demande et qu'elles renoncent à se rendre illégalement au Royaume-Uni. Les missions des CAO sont présentées ainsi : « *assurer l'accueil et la prise en charge des personnes dans des conditions dignes et adaptées à leur situation et leurs parcours* », jouer un « *rôle d'accueil temporaire destiné à apporter des réponses à la pression migratoire s'exerçant dans certaines zones géographiques du territoire et de sas d'accueil et d'orientation vers d'autres solutions de prise en charge, en priorité vers le dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile (DNA)* ». Cependant, il y est bien précisé que « *Le dispositif CAO n'a pas vocation à constituer une solution d'hébergement de substitution pour certaines catégories de publics pour lesquels il existe déjà des mécanismes (dispositifs d'hébergement généraliste, dispositif d'accueil pour demandeurs d'asile, schéma de prise en charge des réfugiés réinstallés)* » et que « *la durée de prise en charge doit être limitée au temps nécessaire à l'orientation des migrants vers un dispositif adapté à leurs droits* ». Le CAO n'est donc censé être qu'un sas temporaire d'accueil et de transition entre les camps et le transfert vers un centre adapté à l'orientation administrative des personnes. La charte prévoit également un accompagnement social et administratif, puisque « *la personne accueillie bénéficie d'une évaluation juridique, sociale, médicale ou psychologique si elle est souhaitée. […] La personne accueillie bénéficie également d'un accompagnement social et d'une prise en charge sociale et sanitaire adaptée à sa situation. […] Il doit permettre notamment : l'accompagnement à l'ouverture des droits auxquels la personne accueillie peut prétendre ; son accès à une offre de soins que justifierait son état ; l'orientation vers d'autres structures ou dispositifs adaptés à la situation juridique des personnes […]* ». En revanche, il n'est nullement fait mention d'un accompagnement dans la demande d'asile en elle-même. Pourtant, les travailleuses sociales du CAO observé ont notamment systématisé les préparations à l'entretien OFPRA et à l'audience CNDA.

[111] En annexe 5.

Ensuite, en ce qui concerne les missions prescrites par Adoma, elles s'accolent à celles demandées dans les documents ministériels présentés ci-dessus. Précisons, avant de continuer, qu'Adoma n'est pas un simple exécutant des directives étatiques :

> « Adoma, avec d'autres opérateurs, ont fait partie d'un groupe de travail en amont de la rédaction des nouveaux décrets. Donc y a certaines choses qui ont été acceptées par le ministère d'autres non. »
> (Extrait d'entretien, Virginie Pinchon, directrice d'établissement adjointe d'Adoma)

L'entreprise est donc consultée dans la rédaction de nouveaux décrets, même si toutes ses propositions ne sont pas retenues par le Ministère. Ainsi, Adoma a une place dans l'élaboration du cadre prescrit par les textes gouvernementaux.

Le contrat de séjour pour les structures CADA/ATSA/HUDA élaboré par Adoma[112], document donné par Virginie Pinchon, Directrice d'établissement adjointe, vise à mettre en place un engagement réciproque entre la structure et la personne accueillie. Il précise les missions du centre et les devoirs des personnes hébergées, et ce en lien avec le cadre prescrit au niveau ministériel, tel que je l'ai présenté auparavant. Les missions du centre sont décrites comme telles : « *Assure votre hébergement. […] ; assure un accompagnement dans vos démarches administratives ; propose l'aide à la constitution de votre dossier de demande d'asile à l'OFPRA ; si vous êtes convoqué par l'OFPRA ou la CNDA, prend en charge le coût de votre déplacement ; vous oriente pour vos problèmes de santé […] ; organise à votre intention des séances d'information sur vos droits et obligations durant votre séjour en France ; vous apporte une aide à la scolarisation de vos enfants ; vous assiste pour la préparation de votre sortie du centre* ». Il y est aussi précisé que les informations concernant les dates et l'état de l'avancement de la procédure de chaque personne sont enregistrées dans le système d'information de l'OFII, et à destination des préfets et du ministère de l'Intérieur. De même, il est rappelé que l'hébergement est temporaire et délimité par la procédure d'asile. Y sont également indiqués les engagements que prennent les personnes hébergées par la signature de ce contrat, et les conditions de fin de prise en charge et/ou de résiliation du contrat (il n'est pas nécessaire de les préciser ici, puisqu'elles l'ont déjà été précédemment).

Le contrat de séjour semble donc correspondre plutôt bien aux cahiers des charges présentés ci-dessus. Cependant, ce document initial peut être modifié et adapté à chacune des structures, afin de mieux correspondre aux réalités locales. Par exemple, dans le contrat de séjour de

[112] En annexe 6.

l'HUDA[113] que j'ai observé, les missions, bien que similaires dans les grandes lignes à celles du contrat de séjour rédigé au national par Adoma, sont néanmoins différentes. Il n'y est pas question de missions, mais de prestations, et il est stipulé que le centre s'engage à « *vous héberger ; assurer votre subsistance pendant votre prise en charge ; vous accompagner dans l'élaboration de votre projet ; vous assister dans la préparation de votre sortie* ». Les rôles de la structure sont donc évoqués, mais de manière particulièrement large et floue. En atteste par exemple la notion de « projet », qui dépasse l'accompagnement dans la demande d'asile, pour inclure toutes sortes de démarches administratives, notamment celles consistant à formuler des demandes de régularisation.

Un autre document d'Adoma peut donner des indications sur les missions prescrites par l'entreprise, et en lien avec le cadre général formulé au niveau ministériel : la fiche de poste des intervenants sociaux[114]. Celle-ci est la même pour l'ensemble des intervenants sociaux, quelle que soit la structure à laquelle ils sont rattachés. Par conséquent, le contenu de cette fiche, en deux pages, ne donne pas beaucoup de précisions sur les rôles de ces professionnels. Les « responsabilités principales » y sont les suivantes : « *Contribuer à la qualité de l'accueil et garantir le respect des droits des personnes hébergées et/ou accueillies* » ; « *mettre en place un accompagnement global dans le cadre du projet d'établissement ou de service auquel il a été associé* », ce qui comprend l'accès aux droits, favoriser l'autonomie des personnes, mettre en place des projets personnalisés, accompagner dans la sortie, etc. ; « *Contribuer à la gestion de l'hébergement* » ; « *Contribuer à la mobilisation du réseau partenarial* » ; « *Assurer le respect de la règlementation et des procédures de l'entreprise […]* ». Rien ici n'indique de profond décalage avec le cadre prescrit par le gouvernement. Mais s'il y a des « responsabilités principales », cela veut dire qu'il y en a aussi des secondaires, des règles implicites, qui ne sont pas transcrites dans cette fiche de poste. Nous verrons que ce sont justement ces dernières qui constituent le travail réel, et elles ont une place importante dans l'organisation.

Grâce à ce détour rapide et non exhaustif des missions prescrites, on constate que celles-ci sont peu détaillées, et permettent une interprétation locale des textes (par la reformulation des contrats de séjour par exemple), mais aussi des pratiques quotidiennes des travailleurs sociaux qui eux-mêmes s'adaptent au règlement modelé localement. Le cadre prescrit n'est finalement qu'indicatif, il est une ligne directrice qui guide plus qu'elle n'impose :

[113] M'étant engagée à ne pas diffuser ce document, il m'est impossible de le faire figurer en annexe.
[114] En annexe 9.

> « C'est soit on utilise son énergie à faire en sorte que le règlement soit respecté à la lettre, ou on considère qu'il est adaptable, qu'il est perfectionnable, et on part du principe que c'est une base mais qui peux évoluer. […] On considère que le règlement est une base et qu'elle est aménageable. »
> (Extrait d'entretien, Samir, travailleur social en HUDA)

Exception faite néanmoins pour certaines directives sur lesquelles les textes insistent plus particulièrement : l'accompagnement des personnes vers la sortie du centre par exemple, ou encore la nécessité de renseigner le ficher d'information de l'OFII. En d'autres termes, les règles les plus impérieusement présentées sont celles destinées à garantir une fluidité des structures et un *turnover*. Ce sont également celles qui attestent du lien des centres avec les instances gouvernementales : la DDCS, l'OFII, la préfecture, etc., et qui peuvent avoir des implications extérieures aux structures. En effet, en souscrivant à l'impératif de fluidité, les centres permettent l'arrivée d'autres personnes, en attente d'une place et d'un accompagnement, et participent aussi à ce que certaines personnes en situation irrégulière soient raccompagnées dans leur pays[115]. Mais nous verrons que même ces règles font parfois l'objet de stratégies de contournement. Et en ce qui concerne les autres missions et pratiques internes à chaque structure et n'ayant pas d'implication extérieure, les centres et leurs professionnels ont un champ large d'intervention.

Les travailleurs sociaux d'Adoma, doivent composer, jongler entre différentes réalités : d'un côté, un impératif d'efficacité et de résultat (liées à des objectifs d'entreprise), un respect du cadre prescrit qui implique de convenir à des règles qu'ils trouvent parfois difficiles à appliquer (comme le fait de faire sortir les personnes déboutées pour permettre la fluidité du dispositif), et dont les règles de procédures ne font pas toujours sens pour eux (Ion, 2006) ; de l'autre côté, mettre en place un accompagnement individualisé et humanisé. Ces impératifs ne sont pas toujours compatibles, et les règles qui les régissent ne sont pas nécessairement applicables telles quelles. Bien souvent, les professionnels dépassent donc les missions qui leur sont assignées, et qui sont la plupart du temps présentées de manière évasive. Par conséquent, ce cadre, qui n'est prescrit que dans les grandes lignes, permet des ajustements et des interprétations. D'ailleurs, le travail prescrit ne peut être réel (Caron, Coppi, Théry, Vasselin, 2011), d'autant plus qu'une action effective est toujours une façon d'essayer de se « conformer » à la règle (Girin, Grosjean, 1996). Ainsi, les directions données par le cadre sont volontairement larges,

[115] Par le biais notamment de l'Aide au Retour Volontaire (ARV), qui consiste à donner une aide financière et matérielle à un étranger en situation irrégulière en France. Les centres d'accueil sont tenus de donner cette information aux personnes qu'ils hébergent.

pour permettre aux professionnels de s'adapter aux situations rencontrées, à tout ce que le prescrit n'a pas prévu ou ne peut pas prévoir.

1.2) Aller au-delà des missions : l'autonomie comme outil organisationnel

Quand j'ai rencontré les travailleurs sociaux du premier site pour la première fois, je leur ai exposé l'objet de ma thèse, et leur ai indiqué que je voulais essayer de rendre compte au mieux de leurs activités quotidiennes concrètes, et comprendre quel travail ils effectuaient par rapport à ce que l'on pouvait lire dans la fiche de poste et autres documents prescrits. Tous m'ont semblé emballés par cette démarche, me disant que j'allais avoir beaucoup de choses à dire à ce sujet. Et en effet, tout au long de mes observations, il m'est apparu que les travailleurs sociaux s'arrangeaient aisément avec les règles prescrites, comme si ces dernières n'étaient finalement qu'une trame indicative assez largement malléable. Ils ont par ailleurs conscience de ce jeu qu'ils élaborent avec les règles, et le verbalisent parfois, comme Aurélie, qui me disait, lors d'une journée d'observation passée avec elle : « des fois, il faut savoir s'arranger avec le cadre » (extrait du journal de terrain du 06/12/2018). Sans dresser une liste exhaustive des pratiques de contournement des règles que j'ai observées (celles-ci sont bien trop nombreuses pour pouvoir toutes les exposer ici, et elles sont d'importances inégales), je vais en présenter quelques exemples. Aller au-delà des missions implique entre autres choses de travailler en dehors des heures effectives :

> Adèle me dit que le vendredi suivant elle ne travaille pas, puisque son contrat prend fin [*elle aura un autre contrat quelques semaines plus tard, mais elle ne le savait pas encore à ce moment-là*]. Pourtant, elle ira avec un jeune homme du CAO ayant nouvellement obtenu un statut de réfugié, à la CAF, pour ouvrir ses droits au RSA : « ça ne peut pas attendre et Anne [*également travailleuse sociale au CAO à ce moment-là*] est débordée », me dit-elle. Je lui demande alors : « Frédéric [*Directeur d'Hébergement Adjoint à ce moment-là, en charge du CAO*] est au courant ? », elle me répond que non. J'ajoute : « d'accord, tu fais ça bénévolement ! », et elle me répond « oui » [rire].
> (Extrait du journal de terrain du 27/12/2017)

Plus que des heures supplémentaires (qui sont également chose courante mais qui peuvent être rattrapées même si ce n'est pas toujours le cas), Adèle accompagne donc un jeune homme un jour où non seulement elle ne travaille pas, mais où en plus elle n'est plus sous contrat. Elle en a pris l'initiative seule et le cache à son supérieur. La temporalité, l'urgence de la situation du jeune homme et le manque d'effectif au CAO par suite du non-renouvellement de son contrat pousse Adèle à s'investir sur son temps libre, mais pourtant en tant que travailleuse sociale. Plus encore, il lui arrivera de signer à la place de certains des hommes qu'elle accompagne, par

manque, là encore, de temps. Et elle n'est pas la seule, puisque Anne avoue également être obligée de recourir à ce type de pratique :

> Je suis au centre de vaccination avec Raphaël, et nous croisons Anne [*qui est désormais sur le dispositif des réinstallés, elle accompagne donc des familles syriennes ayant obtenu une protection*]. Je demande à Anne si elle s'en sort : « pour le moment, c'est du sport ! Je cours partout ». Elle ajoute « j'ai fait un faux aujourd'hui. J'ai signé à la place d'une famille ». Raphaël réagit : « Hoooo ! ». Mais Anne réplique : « Ben oui attend ! Des fois je le fais quand j'ai trop de choses ! ». Ce à quoi Raphaël répond, sur le ton de l'humour : « Ben si tu dors pas ce soir tu te demanderas pas pourquoi ! ». Sa remarque ne sonne pas du tout comme une accusation. Anne dit alors : « je peux te dire que ça m'empêchera pas de dormir ! Et je vais bien ronfler même ! ». On rigole tous les trois.
> (Extrait du journal de terrain du 27/04/2018)

L'inconfort de la situation pousse ces deux travailleuses sociales, dans deux situations différentes, à avoir une pratique qui ne sera pas forcément condamnée par leurs collègues (comme nous pouvons le constater avec Raphaël), mais qui pourrait déplaire à la direction. Plutôt que de prendre encore plus de retard, elles ont décidé d'avoir recours à cette pratique qui pourrait être décriée, dans le but de ne pas mettre à mal l'organisation générale. Afin de respecter les objectifs, elles déploient des stratégies visant à pouvoir faire leur travail, l'ensemble des missions qui leur sont demandées, en réduisant le temps imputé à chaque tâche.

Pour ce qui est de Anne-Cécile, travailleuse sociale en CADA, aller au-delà de missions peut se faire en dehors des heures, sans impliquer nécessairement un déplacement physique :

> À la fin d'un entretien avec une famille via interprète, Anne-Cécile dit : « Désolée, demain je travaille pas, du moins pas officiellement donc c'est possible que je ne revienne pas avant la semaine prochaine ». Elle ajoute : « donc si problème vous pouvez m'appeler jeudi ou m'envoyer un SMS ». […] En partant, je demande à Anne-Cécile pourquoi elle a dit ça à la famille, plutôt que de leur dire d'appeler Mélanie (sa « binôme ») en cas de soucis. Anne-Cécile me répond : « oui c'est vrai que j'aurais pu leur dire ça. Mais je sais qu'elle, elle va m'envoyer des SMS demain si y a un problème, et je verrai du coup si c'est urgent ou pas ». Je lui demande alors : « tu gardes ton portable pro avec toi ? », « Oui toujours ! », me répond-t-elle. Elle me dira plus tard qu'elle le met parfois sur silencieux, et le regarde de temps en temps. L'un des couples qu'elle accompagne l'a par exemple appelée plusieurs fois, plusieurs samedis et dimanches, « mais 15 fois par jour quoi ! […] Mais j'ai pas répondu. »
> (Extrait du journal de terrain du 09/10/2018)

L'objet téléphone est particulièrement important. Symboliquement, il implique que Anne-Cécile est potentiellement toujours joignable. Elle fait néanmoins le tri entre ce qui lui paraît urgent ou non, et part du principe que les demandes de certaines familles auront très rarement un caractère urgent. Néanmoins, la coupure entre le travail et la vie personnelle n'est pas complète pour Anne-Cécile, et c'est d'ailleurs le cas pour un certain nombre de ces travailleurs sociaux.

Aller au-delà des missions nécessite aussi de s'opposer à la définition des bornes du travail qu'imposent les supérieurs : l'accompagnement, selon de Directeur d'hébergement (DH) et le Directeur d'hébergement adjoint (DHA), n'inclut pas, a priori, une implication importante dans les démarches liées à la santé. J'ai pourtant pu observer que l'ensemble de ces travailleurs sociaux amenait les personnes qu'ils accompagnent à des rendez-vous médicaux, au moins la première fois. En effet, pour eux, cela a du sens : un sens pragmatique, puisque les personnes, une fois qu'elles ont repéré les lieux où elles doivent se rendre, peuvent ensuite y aller sans aide. Mais la signification ne s'arrête pas là :

> « Saïd [*DHA*] il m'a souvent pris la tête avec ça, t'sais quand il essaie de caler des points et tout, je lui dis "ben non attends là j'emmène un gars chez le dentiste, attends je…". Et à un moment il m'a dit "mais Myriam, normalement tu fais pas ça". Je dis "ouais, mais le premier rendez-vous t'sais ! Qu'après ils y aillent tout seuls ok, une fois qu'ils y sont allés une fois, mais la première fois tu les accompagnes quoi !". Et je lui expliquais aussi qu'au niveau partenariat avec l'hôpital par exemple c'était vachement important aussi ! Parce que l'hôpital ils en en plein le cul des migrants, je veux dire on va appeler un chat un chat, comme y a plus de médecin qui prenne, et que les gars ils sont là depuis 2016, ben le moindre bobo ils vont aux urgences ! Donc ça les gave l'hôpital. Et c'est clair que ils nous voient arriver ils se disent "oh putain…". Tu vois, donc il a fallu aussi, euh… Moi je sais qu'à Coallia je bossais bien avec eux, ils m'ont revue en tant que Adoma, y a même une dame de la PASS à l'hôpital qui m'avait appelée quand Ben il est parti d'ici pour me dire "Myriam postule ! Postule à Adoma !", tu vois. Donc j'ai toujours eu un très bon rapport avec eux, et donc pour moi c'était important d'essayer de construire un peu l'image Adomienne aussi, parce que voilà, pour bien montrer que c'était pas la faute des gars, mais que si ils faisaient ça euh, voilà quoi. Donc Saïd souvent, après il a compris, il m'a dit "ah oui ok", et puis j'dis "ouais, mais quand même pour moi c'est important", c'est pas évident pour eux d'arriver à l'hôpital, de savoir qu'il faut prendre un ticket, là donner les papiers, qu'on va te redonner des papiers, que… Et puis dans l'hôpital tu peux te perdre, la première fois pour moi c'est normal de… Ben ça Saïd il m'avait dit que non. Ben tant pis, j'ai continué à le faire. Voilà. Parce que y avait des gars qui avaient besoin d'un suivi en addictologie, pour alcool, y a des gars ben au niveau dentaire, putain y a un mec, là il a 15 rendez-vous de prévus hein ! Sa bouche c'est plus un chantier, c'est… Y a tout à refaire ! Tu verrais les dents ! Arf le pauvre ! Les dents elles sont noires. Le peu de dents qui lui restent elles sont noires. Donc le mec il complexe à fond, tu vois, et du coup il s'alcoolise, ça ça joue aussi tu vois… Et ben pour moi c'est vachement important ! On a essayé un dentiste, le mec il lui a fait mal il était limite traumatisé, là je lui en ai trouvé un mieux, maintenant voilà, il va à ses rendez-vous tout seul ! Le centre dentaire il m'envoie systématiquement la veille un message en me disant : rappel du rendez-vous machin, moi hier soir à 7h de chez moi je lui ai transféré le message. Comme ça il voit : Bouin, docteur Bouin, il a l'horaire, il y va tout seul maintenant ! Et pour moi c'est important de l'accompagner au début. Mais bon. Donc ça je l'ai fait alors qu'on m'avait dit de pas le faire. »
> (Extrait d'entretien, Myriam, travailleuse sociale en CAO, Sainte-Yone)

Si les directeurs préconisent la procédure d'asile comme une priorité dans l'accompagnement, les questions liées à la santé sont en réalité une part conséquente de l'activité des travailleurs

sociaux. La redéfinition du travail par ces professionnels inclut donc les problématiques médicales, puisqu'elle se fait en fonction des besoins identifiés sur le terrain, et des usages que les personnes accompagnées font de l'institution (Dubois, 1996). Quand Saïd renvoie Myriam au fait qu'elle n'est pas censée faire ça, il représente le cadre institutionnel. Mais Myriam, quant à elle, revoit ici l'ordre des priorités, en fonction des besoins réels et immédiats des hommes qu'elle accompagne. La définition de son travail inclut donc le fait d'amener les personnes, au moins au premier rendez-vous, parce que « pour moi c'est vachement important ». Adèle fonctionne d'ailleurs de la même manière :

> Lors d'une journée avec Adèle, la travailleuse sociale me dit : « À chaque premier rendez-vous je les amène, pour soigner le partenariat, me présenter, être sûre qu'il ira, etc. Et puis au premier rendez-vous je vais aussi expliquer des choses permettant un diagnostic plus fiable : les maladies qu'il a, depuis combien de temps, etc. Et puis des fois t'as pas le choix : à la CAF, à pôle-emploi, si tu viens pas ils les reçoivent pas. Certains médecins te demandent de venir. Une dame à pôle-emploi qui m'a demandé de faire le CV d'un de mes gars. Non ! C'est pas mon boulot ! Les gens quand ils sont face à une personne étrangère qui parle pas français, c'est panique à bord ! […] Après, si j'écoutais Frédéric [DHA], je les accompagnerais nulle part ! Mais moi j'travaille pas comme ça. »
> (Extrait du journal de terrain du 07/02/2018)

Lorsque Adèle dit « Moi je travaille pas comme ça », cela implique une redéfinition de ce que doit être le travail, quitte à aller à l'encontre de ce que lui dit son supérieur. Comme Myriam, Adèle agit en fonction d'une priorisation, et d'une vision pragmatique des choses : si elle ne les accompagne pas, les rendez-vous risquent de mal se passer ou de ne pas avoir lieu du tout. La travailleuse sociale donne un statut différent et hiérarchise les règles, et opère ainsi un tri entre elles afin de parer au plus important selon elle, et correspondre à sa définition de son rôle professionnel.

Elle évoque aussi, comme Myriam, un point intéressant et important : celui du partenariat. Celui-ci est relativement peu spécifié quand on s'en tient aux textes ministériels. En effet, la Charte de fonctionnement des centres d'accueil et d'orientation (CAO) ne fait pas mention d'une nécessité de mettre en place un partenariat à proprement parler. Du moins, cette notion n'est-elle pas mentionnée, bien qu'elle soit présente en toile de fond, puisque la charte demande aux personnels du CAO de permettre un accompagnement social et médical, et donc la mise en lien avec les instances compétentes.

Les CAO ne sont nullement destinés, sur le papier, à être des substituts des Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) ou des Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA). Ils n'ont pas les mêmes fonctions d'accompagnement, et ne sont présentés dans la charte de fonctionnement que comme des « sas » temporaires d'accueil, dans l'attente de

l'orientation vers un centre adapté. C'est sans doute pourquoi la notion de « partenariat » n'est pas évoquée avec la même force que dans les cahiers des charges des CADA et des HUDA. Cependant, la charte de fonctionnement des CAO prévoit que l'orientation puisse ne pas toujours se faire, et que certaines personnes obtiennent une protection internationale durant leur séjour dans le centre :

> « Les personnes bénéficiant d'une protection internationale et qui seraient amenées à être accueillies en CAO, ainsi que les personnes qui obtiendraient cette protection durant leur séjour en CAO, sont orientées dès que possible vers l'offre d'hébergement ou de logement adaptée à leur situation et leur parcours. »

Ainsi, s'il n'y a aucune obligation officielle d'accompagnement des personnes dans leur procédure d'asile, puisque celui-ci n'est même pas mentionné dans la charte, les législateurs ont pourtant pris en compte des situations, présentées comme exceptionnelles, dans lesquelles les personnes accompagnées pourraient faire toute leur demande d'asile dans les CAO. Cette règle permet une grande interprétation, d'autant plus que, dans les faits, les transferts vers des CADA, HUDA ou autres hébergements adaptés sont loin d'être systématiques (en l'occurrence, je n'en ai jamais été témoin sur mon terrain). Le CAO que j'ai observé, par l'impulsion du Directeur d'Hébergement (DH) et du Directeur d'Hébergement Adjoint (DHA), et par la relégation des travailleuses sociales réparties sur les deux sites, a donc mis en place un mode de fonctionnement davantage calqué sur le modèle des CADA que sur celui de l'hébergement d'urgence. Par exemple, l'accompagnement dans les démarches à l'OFPRA et à la CNDA a été inclus dans les missions quotidiennes du CAO. Il s'agirait peut-être même d'une règle implicitement mise en place pour faire face à une généralisation de ce qui est présenté dans la charte comme une exception : le fait que les personnes accompagnées en CAO ne sont que rarement (voire jamais) réorientées. Le CAO est donc devenu un lieu d'hébergement, mais aussi d'accompagnement dans la demande d'asile, bien loin de sa simple fonction de « sas » temporaire d'attente qu'il était censé endosser initialement. De même, l'ensemble des hommes que j'ai rencontrés au CAO ont fait une demande d'asile, alors même que la charte stipule que ce ne soit pas une obligation : les professionnels ont pourtant systématisé cette pratique. Aussi, les fonctions et rôles du CAO dépassent-ils grandement ce qui est indiqué dans les textes, pour permettre un accompagnement en adéquation avec les contraintes réelles, et proche de celui proposé en CADA. Et il en va de même pour le partenariat. Or, l'une des prérogatives inscrites dans le cahier des charges CADA, est en effet de développer et entretenir un partenariat avec les associations, les collectivités locales, etc. D'ailleurs, si cet élément était déjà indiqué dans

le cahier des charges CADA de 2015, sa version de 2019 va plus loin et en fait quant à elle une des missions affichées de ces centres d'accueil :

> « Les actions menées par le Centre d'accueil pour demandeurs d'asile s'inscrivent dans un travail en réseau avec d'autres acteurs associatifs et institutionnels, locaux et nationaux. Ces acteurs appuient le CADA dans ses missions d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile pendant la durée de leur prise en charge (ex. : réseaux de promotion et de prévention de la santé psychologique des migrants, d'échange de savoirs, etc.). Ils sont également susceptibles de jouer un rôle dans la préparation de la sortie, notamment des personnes reconnues réfugiées ou bénéficiant de la protection subsidiaire (service public de l'emploi, plate-forme CAI, services intégrés d'accueil et d'orientation, etc.) »[116]
>
> « Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile développent des partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif de proximité afin de favoriser notamment la mise en place d'activités concourant à l'autonomie et à l'intégration des personnes hébergées dans le territoire. Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile informent les personnes hébergées du fonctionnement des services publics locaux et de la possibilité de bénéficier d'offres ou de prestations disponibles localement. »[117]

Que ce soit dans sa version de 2015 ou celle, plus récente, de 2019, le volet partenariat est assez peu détaillé dans le cahier des charges des Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA). La définition de ce qu'est un partenaire est laissée à la libre appréciation des structures, et charge à leurs professionnels de terrain de déterminer de quelles manières cet objectif doit être atteint. Les collaborations et contacts mis en place localement entre un CADA et les organismes extérieurs (que ce soient des associations, des collectivités locales, des institutions) avec lesquels les travailleurs sociaux entrent en interaction dépendent des réalités, difficultés et spécificités de l'environnement local. La complexité et la diversité des situations et des mises en application de cet objectif sont telles que le cadre prescrit ne peut être que très partiellement directif, et permet une marge interprétative et adaptative.

Cette mission, visant à entretenir un partenariat, portée par le ministère de l'Intérieur, est d'ailleurs relayée par Adoma, et ce pour tous ses intervenants sociaux, et dans l'ensemble de ses dispositifs asile. En effet, la fiche de poste des intervenants sociaux d'Adoma désigne cinq missions principales, dont celle de « contribuer à la mobilisation du réseau partenarial »[118]. De même, la grille d'évaluation d'Adoma à partir de laquelle les directeurs font un compte rendu du travail annuel de chaque intervenant social sur l'ensemble des centres d'accueil (y compris ceux en CAO) comprend également un item sur le partenariat. Cette prérogative est donc bien

[116] Arrêté du 29 octobre 2015 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (en annexe 2).
[117] Arrêté du 19 juin 2019 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (en annexe 3).
[118] Fiche de poste des intervenants sociaux, Adoma.

présente dans les objectifs ministériels, mais aussi ceux d'Adoma, et elle se retrouve beaucoup dans le discours de mes enquêtés.

Mais pour répondre à cet objectif officiel, les travailleurs sociaux se trouvent dans l'obligation d'aller à l'encontre d'une règle fixée par la direction, à savoir le fait de ne pas accompagner les hommes isolés ou les familles lors de rendez-vous qui ne correspondent pas à la demande d'asile. Précisons que cette seconde règle n'est d'ailleurs nullement écrite telle qu'elle dans les documents officiels, que ce soient les directives ministérielles ou les règlements d'Adoma. En outre, l'accompagnement sanitaire et social est un des éléments inclus dans le cahier des charges comme faisant partie des missions principales des CADA et HUDA[119]. Il est donc difficile de savoir d'où vient cette règle, pourtant systématisée, rappelée par le directeur et le directeur adjoint, apprise et transmise, et induisant que les travailleurs sociaux mettent en place des pratiques et des stratégies pour la contourner. Il semblerait que cette règle, qui place la demande d'asile et les déplacements attenants comme prioritaires sur les rendez-vous médicaux soit en réalité essentiellement une règle interne, mise en place par la direction locale, peut-être à la suite d'une interprétation du cadre prescrit. La limite de la transgression paraît bien floue ici.

D'autres règles sont contournées afin de répondre à l'objectif de coopération partenariale :

> Avec Anne, nous emmenons un jeune homme du CAO à l'hôpital : il a visiblement fait une réaction allergique à un produit hygiénique. Pendant qu'il est en consultation, Anne et moi discutons. Elle me dit être parfois désespérée : « t'es obligée de faire ton taf et celui des autres. » Elle m'explique qu'une assistante sociale de secteur, censée prendre le relai pour les personnes réfugiées et sorties du dispositif, l'a appelée pour le code CAF d'un jeune homme : « Qu'on m'appelle pour des conneries comme ça ! C'est fatigant. »
> Elle ajoute : « On est une sorte de lien entre eux [les réfugiés] et le monde. Et ce sas, il existe pas. Nous on les voit tous les jours, on prend le temps de les écouter, ce qui est pas le cas de tout le monde.
> Moi : tu te sens obligée de les aider ?
> Anne : Euh… Non. Contrainte, par la force des choses, parce que si je le fais pas, personne ne le fait donc au moins, c'est fait. »
> Puis elle me dit : « Frédéric dit que c'est pas notre travail [d'aider les assistantes sociales de secteur], mais en même temps, il nous dit qu'on doit soigner nos partenaires. Mais c'est paradoxal ! Parce que si j'envoie chier le service social de secteur, ils peuvent m'envoyer chier après, ou faire trainer les choses, etc. […] On doit soigner le partenariat, ça m'embête pas, mais c'est une charge en plus. »
> Elle me dit aussi qu'il y a le propriétaire d'un appartement loué par un réfugié anciennement au CAO qui l'appelle toujours elle, alors qu'il sait que ce n'est plus elle qu'il faut contacter : « Mais c'est un proprio qui a d'autres appartements. Alors Frédéric me dit : "c'est pas ton taf ! Mais

[119] Que ce soit dans le cahier des charges de 2019 ou celui de 2015, le volet « suivi médical et santé », devenu « accompagnement sanitaire et social » en 2019 est bien l'une des prérogatives initiales du texte. En revanche, cette préoccupation axait principalement sur les traumatismes psychologiques en 2015, qui faisaient alors l'objet d'une « attention particulière », alors qu'il est davantage question, en 2019, de partenariat avec des professionnels ou des services médicaux.

> faut le ménager…". Tu gères les contradictions, tu fais comme tu peux pour avoir bonne conscience, c'est comme ça que je tiens. »
> (Extrait du journal de terrain du 12/12/2017)

Ici, la règle (« c'est pas ton travail ») passe au second plan derrière l'objectif de collaboration partenariale. Et c'est cet objectif qu'Anne poursuivra. « C'est pas ton travail », mais ça devient pourtant une des tâches implicites permettant de répondre à la mission, et donc un élément définitionnel du travail. Anne va au-delà des missions prescrites, qui stipulent que le suivi s'arrête une fois la personne sortie du centre, mission rappelée par son supérieur hiérarchique, afin de gérer cette injonction paradoxale. En d'autres termes, pour « faire son travail », Anne doit y inclure des pratiques qui dépassent normalement le cadre de ses missions, et concilier des impératifs contradictoires.

De même, elle redéfinit son rôle en fonction du manque d'accompagnement, selon elle, des personnes réfugiées : « si on ne le fait pas personne ne le fait », dit-elle, et puisqu'elle connaît les hommes du CAO, qu'elle les a accompagnés durant plusieurs mois, elle mobilise une rationalité affective (telle que je la présenterai dans le point suivant). Mais plus encore, le sens attribué à cette pratique réside dans la volonté de terminer ce qui a été commencé, d'aller au bout d'un accompagnement auquel elle ajoute un objectif d'intégration sociale, qui n'est pas pensé par le cadre prescrit. En effet, comme cela a été évoqué dans le chapitre 3, la particularité du public des demandeurs d'asile réside dans le fait que l'accompagnement se clôt à la fin de la procédure, et non au terme d'un projet personnel incluant un objectif d'insertion et un principe d'autonomisation durables. Bilal, travailleur social à l'HUDA, explicite cette situation en ces termes :

> Lors d'une journée d'observation à Sainte-Yone, j'assiste à un entretien entre Bilal et un homme sorti du dispositif depuis 9 mois. Ce dernier a obtenu un statut de réfugié à l'OFPRA il y a un an. Bilal me dit qu'il continue parfois de l'aider « parce que je veux éviter la clochardisation », explique-il.
> (Extrait du journal de terrain du 17/09/2018)

Ainsi, dans toutes les structures que j'ai observées, il arrive régulièrement qu'une aide soit apportée à des personnes qui en font la demande alors qu'elles ont quitté le centre, parfois depuis plusieurs mois. C'est par exemple le cas de Monsieur Karan, un homme pakistanais initialement accompagné au CAO à Spinelle, qui a obtenu un statut de réfugié et est sorti du centre avant même que je n'y commence mes observations en 2017. Cet homme a d'abord refusé un logement social qui lui était proposé, et il a donc continué à dormir dans un appartement loué par Adoma, où d'autres personnes du CAO séjournaient. Les travailleurs

sociaux fermaient les yeux sur cette situation, pour éviter qu'il ne se retrouve à la rue. Puis il a fini par obtenir un autre logement social, mais les ennuis se sont alors succédé : ne maîtrisant pas les obligations qu'implique un appartement, il a eu des difficultés à payer ses factures. De même, l'Office français d'immigration et d'intégration (l'OFII) a mis beaucoup de temps à le convoquer à la suite de l'impétration de son statut de réfugié, et l'obtention de ses papiers s'en est vue, par là même, considérablement retardée. Les travailleurs sociaux considérant qu'il n'était pas en mesure de se prendre en charge seul, ont continué à l'aider pour ses démarches administratives les plus urgentes. Même Raphaël, qui travaille pourtant au CADA, mais qui a connu monsieur Karan lorsqu'il accompagnait les personnes du CAO avant l'arrivée d'Adèle et Anne, a parfois pris du temps pour discuter avec lui et le conseiller. Aussi, l'aide apportée à monsieur Karan par certains professionnels des centres est quelque chose de connu de l'ensemble des travailleurs sociaux de Spinelle, ceux du CAO comme ceux du CADA. Il ne s'agit donc pas d'une pratique dissimulée aux collègues, et même Daniel semble en être informé. En revanche, Frédéric n'est pas toujours mis dans la confidence, puisque lors d'un entretien avec Anne, où elle m'explique qu'un bailleur social a proposé un autre logement social à monsieur Karan malgré son premier refus elle me dit :

> « Et finalement le lendemain il m'appelle "c'est bon j'ai signé mon état des lieux, le contrat", alléluia ! Donc moi qui étais pas censée continuer à bosser pour lui, finalement j'ai encore fait du lien avec le CCAS parce que, il est tout seul pour cette entrée en appart, qui est-ce qui va l'aider pour ouvrir les compteurs, pour les meubles ? Quand t'appelles le CCAS et qu'on te dit "ah bah oui, mais nous les disponibilités c'est au mois de janvier les rendez-vous". Ok… Bon ben tu t'y recolles quoi. Donc la semaine dernière qu'est-ce qu'on a fait ? Ben j'ai appelé EDF, le gaz, l'eau pour ouvrir ses compteurs, là vendredi on va faire 2-3 devis dans des magasins de meubles pour faire une demande de FSL, c'est pour que les meubles soient financés, et pour ça on a besoin d'un devis, donc on va faire ça, qu'est-ce qu'on a… enfin voilà, on a encore 2-3 petites choses à faire, [*chuchote*] j'en profite parce que Frédéric est pas là ! Voilà Frédéric n'est pas là cette semaine, donc j'en profite pour faire des choses un peu plus officieuses. [*Reparle normalement*], Mais en même temps qui le ferait si c'était pas moi qui le faisais ? Donc voilà c'est fait, il se met en appart, c'est une bonne nouvelle et voilà. »
> (Extrait d'entretien, Anne, travailleuse sociale en CAO, Spinelle)

Ces travailleurs sociaux franchissent alors une marge, une frontière administrative officielle, de manière plutôt collective, mais sans toujours en informer la direction.

Continuer d'apporter une aide à des personnes sorties du dispositif n'est donc pas une pratique isolée. Il en est ainsi pour certaines personnes déboutées, mais il semblerait que ce soit plus récurrent encore pour celles ayant obtenu une protection. Adèle, par exemple, semble considérer cette transgression de la règle, comme une normalité :

> À 14h, j'assiste à un rendez-vous de fin de prise en charge entre Adèle et un jeune homme, réfugié depuis 3 mois. Elle lui dit : « C'est fini Adoma ?! Tu vas pleurer ? C'est fini sur le papier, mais c'est pas fini pour de vrai ! (Rire) […] Et puis quand t'auras un appartement, tu nous inviteras ! (Rire) […] Et si tu veux encore dormir quelques mois à Spinelle tu peux encore aller à l'appartement, pour le moment y aura pas quelqu'un tout de suite à ta place. »
> (Extrait du journal de terrain du 01/10/2018)

Avec cet exemple, on peut penser qu'Adèle tend à systématiser l'accompagnement des réfugiés sortis des centres d'accueil. Elle conscientise bien cette pratique comme quelque chose d'officieux, et met en opposition ce qui est inscrit « sur le papier » et la réalité.

Aider des personnes sorties du dispositif, particulièrement lorsqu'elles ont obtenu un statut, mais aussi souvent quand elles sont déboutées, ne s'observe pas qu'au CAO sur le site de Spinelle, mais dans l'ensemble des structures qu'il m'a été donné d'observer. Ces pratiques sont systématisées, mais aucunement forcées : les travailleurs sociaux ne continuent à aider que ceux qui en font la demande. Il arrive aussi souvent que le départ du centre marque une rupture totale avec les travailleurs sociaux, mais c'est en général du fait des familles (qui parfois rentrent au pays, ou changent de ville, notamment lorsqu'ils passent par le 115 qui ne peut pas nécessairement leur assurer un hébergement sur la même ville, ou encore lorsque la sortie s'est faite de manière conflictuelle).

On se rend compte, avec ces quelques exemples, que les dérogations, les pratiques périphériques, annexes ou complémentaires aux missions prescrites, sont finalement chose courante. Les « on n'est pas censé le faire, mais on le fait quand même », sont plus que récurrents. Mais ici, ces agencements, ces arrangements avec la règle, n'ont pas une portée subversive ou contestataire. Ils ne remettent pas fondamentalement en cause les protocoles d'Adoma ou les objectifs prescrits. Il s'agit finalement d'adaptation de la règle prescrite aux réalités du travail vécu. On pourrait même dire que ce sont des comportements destinés à sortir du cadre, mais pour mieux y entrer. Si la mise en place de ces pratiques détournées, mais devenant des outils de l'institution est possible, c'est justement parce que les travailleurs sociaux disposent d'une certaine autonomie dans leur travail, leur permettant de gérer les incertitudes et de répondre aux injonctions paradoxales (comme le cas de Anne le montre bien).

Gilbert De Terssac (1992) évoque la notion d'autonomie dans un contexte de complexification du travail lié à un processus d'automatisation. La situation est donc bien différente concernant le travail social, puisque ce dernier ne peut se passer de l'opérateur humain. Cependant, la notion telle que présentée par l'auteur est, à mon sens, partiellement transposable ici. En effet, l'auteur explique que les tâches deviennent des *missions,* ce qui implique non pas que « *les*

procédures tendent à disparaître, mais que la liste des opérations qu'elles sont censées décrire est reconnue comme incomplète » (De Terssac, 1992, p.65). Autrement dit, les procédures établies dans le cadre prescrit sont volontairement non exhaustives, et charge aux travailleurs de répondre à la nécessité de les compléter. Il s'agit alors d' « *orienter les comportements des exécutants, non pas en élaborant des schémas d'exécution rigides, mais en intégrant l'idée que* pour maîtriser certains événements imprévisibles il faut que les exécutants disposent de marges de manœuvre *; de plus non seulement ces qualités sont reconnues, mais la capacité d'initiative, c'est-à-dire d'inventer ou d'adapter les solutions aux problèmes que l'opérateur humain rencontre, est mieux valorisée que les qualités utiles pour mettre en œuvre des procédures connues. Il y aurait donc dans les règles formelles une prise en compte de l'incertitude de l'obtention des résultats par l'augmentation de l'autonomie des exécutants* » (*ibid.*, pp.66-67). Le cadre prescrit serait constitué de « contraintes souples », en d'autres termes, il permettrait de laisser s'exprimer l'efficacité, la créativité et la réactivité des professionnels, sans pour autant faire disparaitre les contraintes. Cependant celles-ci ne s'exprimeraient plus par des sanctions nettes, mais seraient intégrées par les salariés (Courpasson, 2000).

Les modalités d'intervention des travailleurs sociaux sont particulièrement vastes, et les situations rencontrées variées et parfois très complexes. Les incertitudes attenantes à cette activité sont donc non seulement multiples, mais souvent imprévisibles. Les capacités d'adaptation des travailleurs sociaux sont ici fondamentales pour pallier les manques et imprécisions du cadre prescrit, volontairement incomplet. Les règles prescrites, parce qu'elles ne sont pas détaillées, restent suffisamment souples pour permettre à l'opérateur humain de gérer l'imprévisible. Il semblerait donc que, si l'objectif est clairement affiché, il n'en est rien des manières de l'atteindre : la mission est explicitée, mais pas les tâches qui permettent d'y parvenir. Et pour cause, puisque « *Ce qu'attend l'encadrement, c'est moins le respect de la règle que la réalisation des objectifs de production : c'est cela que recouvre la notion d'obligation implicite* » (De Terssac, 1992, p.92).

En l'occurrence, il n'est pas vraiment ici question d'objectifs de production. Néanmoins, il est vrai que les missions prescrites aux CADA, aux CAO ou aux HUDA, telles que présentées dans la première sous-partie, ne constituent en rien un schéma bien détaillé des tâches que les travailleurs sociaux se devront d'appliquer. Elles ne sont qu'une indication des objectifs vers lesquels doivent tendre les professionnels, mais la manière d'y arriver est laissée à leur appréciation. D'ailleurs, si l'on regarde attentivement la fiche de poste des intervenants sociaux (déjà citée précédemment), l'item annonçant les missions de ces professionnels est intitulé :

« MISSIONS/TÂCHES PRINCIPALES sous réserve d'autres tâches secondaires nécessaires à l'exercice de la fonction ». Ainsi, Adoma inclut dans les missions des « tâches secondaires », mais néanmoins « nécessaires », des obligations implicites, qui font partie intégrante du cadre réglementaire, mais qui ne sont aucunement détaillées et ne présentent pas la moindre prescription. C'est ce que Daniel Faïta et Marcelle Duc désignent lorsqu'ils parlent d'« organisation du travail à prescription floue » : « *La modulation des consignes peut être alors considérée comme la capacité contradictoire à intégrer, dans la prescription des consignes, la possibilité de les modifier* » (Faïta, Duc, 1996, p.53). Le travail réel (Linhart, 1978) est ici pris en compte, et la formulation qui en est faite implique même que l'activité professionnelle ne peut se faire sans lui.

Les travailleurs sociaux intègrent donc des pratiques périphériques dans une normalité du travail, la « norme [étant] l'écart à la norme » (Poirot-Delpech, 1996, p.45)[120]. D'ailleurs, lorsque je leur demande, en entretien, s'il leur arrive de faire des choses qu'ils ne sont pas censés faire, la plupart ont beaucoup de mal à me répondre ou à trouver des exemples. Toutes ces petites pratiques qu'ils « ne sont pas censés faire » tendent finalement à se systématiser, et à entrer dans une définition quotidienne de leur travail. Elles n'induisent par ailleurs que très rarement des culpabilisations, puisqu'elles ne sont pas, du moins la plupart du temps, vécues comme des transgressions[121]. Elles répondent au contraire à une volonté de « *"faire au mieux" en régulant des dysfonctionnements engendrés par les règles elles-mêmes* » (Girin, Grosjean, 1996, p.8). De fait, contourner la règle s'apparente plutôt à une stratégie visant à « bien faire son travail », tel qu'il a été défini individuellement, mais surtout collectivement, au sein de l'équipe : « *c'est que leur cadre de référence n'est pas le cadre normatif et réglementaire imposé par l'administration, mais la norme du groupe, du collectif* » (Poirot-Delpech, 1996, p.45). Il s'agit donc de « transgressions inévitables » (Girin, Grosjean, 1996, p.7), nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation. Ces pratiques alternatives ont pris corps dans le travail quotidien par nécessité et par expérience, pour s'adapter aux vides que le cadre prescrit n'a

[120] J'entends par norme un « précepte d'action régissant la conduite des acteurs sociaux » (Akoun, Ansart, p.365). Ici, la norme est celle prescrite par le cadre officiel. Aller au-delà de cette norme implique, pour les travailleurs sociaux, de mettre en place de nouvelles références normatives, qui ne se déploient pourtant pas intégralement en opposition avec la norme prescrite.

[121] Pour une approche théorique de cette notion de transgression, consulter Girin Jacques, Grosjean Michèle (dir.), *La transgression des règles au travail,* L'Harmattan, Paris, 1996. Une transgression et le « *fait, pour un individu ou un groupe, d'enfreindre une norme sociale, d'y contrevenir* » (Akoun, Ansart, p.543). Le terme de transgression est souvent utilisé en sociologie pour désigner des formes créatrices de désobéissance, une manière de s'éloigner d'une règle jugée trop restrictive ou insatisfaisante. Or, dans ce cas précis, puisque la règle impose des contournements, les travailleurs sociaux ne définissent pas ces pratiques comme étant des formes de désobéissance.

volontairement pas rempli. Mais plus encore, ces pratiques quotidiennes, qui s'inscrivent dans une réalité de l'accompagnement, si elles permettent de répondre aux implicites des règles officielles, s'appliquent aussi à questionner ses impensés : le fait de continuer à accompagner des personnes sorties du centre découle d'autres objectifs, (ré)inventés.

Les travailleurs sociaux redéfinissent par la même les bornes de leur intervention, de leur travail et de leurs missions, par l'ajout de ces pratiques périphériques, comme c'est notamment le cas pour Raphaël, travailleur social en CADA :

> Durant la journée, Raphaël me dit que, quand les familles sont déboutées, mais qu'elles sont encore dans le délai d'un mois avant de partir du CADA, si elles veulent faire une demande de régularisation, il les aide, même si sa direction lui a dit de ne pas le faire. « Mais selon moi, ça fait aussi partie de mes missions. »
> (Extrait du journal de terrain du 15/05/2018)

Aussi, ces pratiques qui contournent, complètent ou s'adaptent au cadre ne viennent pas fondamentalement le remettre en cause. Si on s'en tenait à l'approche de Gilbert De Terssac, on pourrait même dire qu'elles ne font que servir l'organisation, l'institution, telle qu'elle a été pensée par les décideurs. Cependant, le travail social a ceci de différent avec le monde de l'entreprise, que le cœur de son activité consiste à accompagner et venir en aide à des populations dans le besoin. Il serait bien trop réducteur de penser que toutes les pratiques des travailleurs sociaux viseraient systématiquement et uniquement à entrer en corrélation avec des objectifs institutionnels. Si elle sert l'organisation, l'autonomie de ces travailleurs sociaux leur permet également d'aller dans le sens des personnes accompagnées. Le travail réel et quotidien est alors la combinaison de plusieurs formes de rationalités.

2) Le travail réel : des pratiques guidées par diverses rationalités

Les pratiques quotidiennes que les travailleurs sociaux mettent en place pour accompagner les demandeurs d'asile s'agencent autour de plusieurs rationalités, valeurs et objectifs. Le travail réel, parce qu'il prend forme à travers ces différentes dynamiques, rend compte des ambivalences avec lesquelles ces professionnels doivent sans cesse jouer.

2.1) Agencement et négociations entre diverses formes de rationalités

Aller au-delà des missions consisterait finalement à remplir les missions. En faire plus que ce qui est demandé, reviendrait donc à faire ce que le cadre prescrit attend. Mais ce qui guide principalement les pratiques des travailleurs sociaux que j'ai rencontrés, ce sont les besoins, les envies, les problématiques médicales, psychologiques, migratoires, familiales, etc., des

demandeurs d'asile et personnes déboutées avec lesquels ils travaillent. Et de fait, aller au-delà des missions ou les contourner implique avant tout une volonté, pour les travailleurs sociaux, d'offrir un accompagnement correspondant à la définition qu'ils s'en font, sans pour autant oublier les prérogatives institutionnelles. Créer du lien, initier une relation de confiance, permettant de faciliter la communication et le travail avec les personnes accompagnées, voilà l'une des raisons qui vont pousser les travailleurs sociaux à prendre du temps pour faire des choses qui ne sont pas présentées comme prioritaires dans les textes :

> Mélanie m'explique qu'aujourd'hui, nous irons notamment voir une dame enceinte, qui a demandé à Mélanie de l'emmener dans les magasins acheter le premier pyjama pour son bébé. « Je lui ai dit oui. Oui ! Pas de problème ! Créons du lien ! ». Mélanie me dit que cette dame a reçu un rejet de l'OFPRA, et elle sent que la préparation pour l'audience à la CNDA sera compliquée. « Donc ça a une finalité de l'accompagner dans les magasins – me dit Mélanie – : ça permettra de créer du lien. »
> (Extrait du journal de terrain du 07/12/02018)

Les travailleurs sociaux proposent alors un accompagnement au cas par cas donc personnalisé, quand les textes exigent une systématisation de certaines réponses et une uniformisation des pratiques. En contournant les règles, ils montrent finalement leurs capacités d'adaptation aux situations particulières.

Accepter des dérogations, comme la présence de certains meubles ou tapis normalement interdits dans les appartements, ou le fait de permettre à quelqu'un de l'extérieur de venir dormir dans un appartement quand le règlement interne l'interdit[122], n'est pas quelque chose considéré, par les travailleurs sociaux, comme préjudiciable à l'entreprise :

> Avec Raphaël, nous allons voir Belvina, une mère de deux enfants qu'il accompagne. Raphaël prend souvent du temps avec cette dame, dont le parcours personnel a été difficile et qui semble souvent en souffrance psychologique. À un moment, durant la conversation, Belvina parle de sa sœur, qu'elle ne voit pas beaucoup parce qu'elle habite à Paris.
> « Raphaël : pourquoi vous ne la faites pas venir ici ? Je sais qu'elle est importante pour vous.
> Belvina : je peux pas héberger quelqu'un.
> Raphaël : Je sais que vous êtes respectueuse du règlement, mais y a des choses plus importantes que de faire une petite entorse au règlement. Si elle vient un weekend, moi je travaille pas le weekend, je viendrais pas vérifier. »
> (Extrait du journal de terrain du 01/03/2018)

[122] Rappelons, comme je l'ai évoqué dans le chapitre 4, que cette règle est bien une adaptation au cadre prescrit, une interprétation locale, puisque le règlement de fonctionnement d'Adoma indique qu'il est possible de faire dormir une personne extérieure dans les logements à condition qu'elle soit inscrite sur le registre de présence du centre. La configuration des structures observées étant en diffus, ce registre n'existe pas, et la règle s'est donc traduite par une impossibilité d'héberger, même le temps d'une nuit, une personne n'étant pas prise en charge par Adoma.

Tout se passe comme si, selon Raphaël, le règlement n'était qu'une indication, une tendance à suivre, mais que la réalité de terrain et les problématiques qu'elle entraîne invitent à repenser l'ordre des priorités, entre ce qui est « important », et ce qui l'est moins. Il incite alors Belvina à faire un écart à la règle, tout en spécifiant que cette petite transgression ne sera pas visible si elle se déroule durant le weekend, qu'elle n'appellera pas une remontrance et n'obligera même pas Raphaël à fermer les yeux sur la présence de la sœur de Belvina, puisque cela se fera en dehors de ses heures de travail.

La plupart du temps, les entorses faites au règlement ne sont pas de grande ampleur et n'auront a priori pas de conséquence négative à court ou à long terme sur la structure. En revanche, ces petites exceptions ont des impacts sur l'accompagnement, sur le lien de confiance, sur l'aide psychologique que cela apporte aux demandeurs d'asile. Ces pratiques ont donc du sens pour les travailleurs sociaux, parce qu'elles permettent un confort ou un soutien non superflu pour les personnes accompagnées, en accordant une petite dérogation qui ne remettra pas fondamentalement en question la règle.

Comme le dit très bien Lia, lorsque je lui demande s'il lui arrive de faire des choses qu'elle n'est pas censée faire :

> « On fait pas ça pour le chef, pour Adoma ou pour autre chose, on fait ça pour les gens. »
> (Extrait d'entretien, Lia, travailleuse sociale en CADA)

Les actions des travailleurs sociaux ne sont donc pas guidées uniquement par le cadre prescrit. Ces professionnels répondent en fait à différentes rationalités, qui parfois se combinent et s'agencent dans une formulation commune, mais qui peuvent également entrer en contradiction. « *Afin de faire correspondre les besoins exprimés par les usagers et les réponses des organismes sociaux et éducatifs, les intervenants sociaux trouvent des voies d'action qui répondent tout à la fois à des besoins identifiés par l'institution, sans mettre en cause radicalement les missions qu'elle lui assigne. En outre, il leur faut également s'inscrire dans la continuité d'une demande, d'un projet, d'une situation subjectivement vécue par des individus qui attendent de lui confusément ou explicitement, une réponse que l'institution n'est pas toujours en mesure de lui proposer* » (Guélamine, 2006(2), p.293).

Si l'on prend la définition de la sociologie de Max Weber, qui dit que c'est « *une science qui se propose de comprendre par interprétation l'activité sociale et par là d'expliquer causalement son déroulement et ses effets. Nous entendons par activité un comportement humain […] quand et pour autant que l'agent ou les agents lui communiquent un sens subjectif* » (Weber, 2003, p.4), alors il parait essentiel de saisir les raisons qui poussent les

individus à agir, le sens qu'ils apportent à leurs pratiques, et plus largement leurs impacts sur l'organisation. Max Weber expose différentes formes de rationalités, qui peuvent être, tout ou partie, transposables dans les structures que j'ai observées : une rationalité en finalité, où les attentes de l'individu correspondent aux moyens pour parvenir rationnellement à une fin (comme Adoma qui attend l'efficacité et les résultats ; comme le principe de fluidité du dispositif qui oblige à mettre en place des moyens divers pour l'atteindre) ; une rationalité en valeur, en corrélation avec une croyance, qu'elle soit morale, religieuse, etc. (des valeurs sociales portent souvent les actions des travailleurs sociaux : le droit, l'égalité, la bienveillance, l'autonomisation, l'engagement, la justice, etc.) ; une rationalité affective, déterminée par un sentiment, une émotion (les travailleurs sociaux vont parfois plus s'investir sur la situation d'une personne s'ils se sentent proches d'elle ou si elle touche leur empathie) ; une rationalité traditionnelle, déterminée par une coutume qui n'est pas remise en question (les traditions du travail social, principes humanistes, etc.).

Il ne peut donc y avoir une simple logique gestionnaire et institutionnelle dans l'orientation des actions des travailleurs sociaux. C'est d'ailleurs aussi ce que dit Jean-Daniel Reynaud (1988) lorsqu'il explique qu'au sein des organisations, particulièrement celles ayant un objectif de production et de rentabilité, il existe deux types de logiques : celle du coût, qui est externe et qui correspond à la production du marché, et garantit la survie de l'entreprise ; et celle de sentiment, qui répond quant à elle à des valeurs internes, aux besoins créés par les rapports sociaux. Ces deux logiques sont rationnelles, puisque toutes deux « *s'appuient sur des valeurs et inspirent des régulations. Tou[tes] deux peuvent se trouver confrontés sur le même terrain pour résoudre des problèmes concrets* » (Reynaud, 1988, p.7) et se mêlent l'une à l'autre au sein d'une organisation.

Par conséquent, si la logique de coût est souvent associée à la direction et la logique de sentiment aux exécutants, les choses sont loin d'être aussi binaires. En effet, le bas de la hiérarchie peut mettre en place des stratégies afin de permettre une plus grande productivité et efficience de l'entreprise (c'est d'ailleurs ce que j'ai abordé précédemment, quand j'ai évoqué la question de l'autonomie comme outil organisationnel), tandis que la hiérarchie peut comprendre l'importance de prendre en compte la logique de sentiment pour un bon fonctionnement de l'organisation. Aussi, en ce qui concerne les centres d'accueil pour demandeurs d'asile, il en va de même puisque la logique de la rentabilité et de l'efficience d'Adoma s'imbrique avec celle des relations sociales, des interactions quotidiennes, aussi bien entre les professionnels qu'avec le public accueilli. Et les travailleurs sociaux tout comme les

Directeurs d'Hébergement veillent quotidiennement à l'imbrication de ces deux réalités. Car, comme nous le dit Brigitte Bouquet, « *les modes managériales se succèdent depuis des décennies dans les organisations de "services humains complexes" et l'introduction d'une logique de marché impulse des contraintes. Dans l'action sociale et médico-sociale, elles introduisent des normes de productivité dans une activité à caractère relationnel* » (Bouquet, 2014, pp.402-403). Et plus encore, cette double réalité peut parfois s'avérer parfaitement antinomique : « *une sorte de brouillage des enjeux se développe si l'on considère que les acteurs en position de décision au double plan institutionnel et financier développent à la fois des injonctions qui, à travers une législation convergente, visent à prendre en compte la "personne", et des dispositions organisationnelles et financières, d'inspiration de plus en plus clairement libérales, qui le plus souvent interdisent de mettre en œuvre le projet centré sur la qualité du service rendu à la personne. Le malaise de plus en plus profond des intervenants sociaux tient à cette impossibilité de remplir correctement la mission qui leur est assignée, mais en réalité déniée, et il s'inscrit comme autrefois sur les questions liées à la manière de remplir la mission, mais bien plus qu'autrefois sur la façon dont le rapport salarial est managé par les instances de pouvoir* » (Bertaux, Hirlet, 2010, p.5). Les travailleurs sociaux accusent d'ailleurs souvent Adoma de ne pas respecter ses engagements de « mettre l'usager au cœur du dispositif ».

Ils définissent donc bien souvent leurs actions à partir d'une rationalité en valeur : « *La question des valeurs dans le travail social est très importante puisqu'elles fondent pour partie les orientations de l'action. […] Les valeurs donnent sens à ce qui est dit ou fait* » (Bouquet, 2012(1), p.38). Des valeurs, que Brigitte Bouquet décline en trois catégories : des valeurs humanistes, qui impliquent que la relation avec les personnes accompagnées se fasse dans le respect, l'écoute, la recherche d'autonomie, la liberté, le libre arbitre, la dignité, l'implication, la reconnaissance, d'une part, mais aussi un positionnement professionnel fait de tolérance, d'engagement, de disponibilité, d'honnêteté, etc. ; des valeurs fondées sur le droit, avec un principe de discrétion, de confidentialité, de secret, de respect des droits individuels et collectifs, de protection des personnes et des biens, etc. ; des valeurs démocratiques, républicaines (liberté, égalité, fraternité), de justice sociale, de laïcité, de citoyenneté, de cohésion sociale, d'utilité sociale et d'intérêt général.

La mise en œuvre de ces valeurs, qui par ailleurs apposent du sens sur les actions, s'intègre à une éthique. Si l'on prend la théorisation de Max Weber (1959), les pratiques des travailleurs sociaux pourraient être appréhendées comme étant partagées entre : 1/ une « éthique de la

responsabilité », portée par l'institution qui poursuit une fin rationnelle. Cette éthique s'attache au souci de l'efficacité des moyens déployés pour atteindre l'objectif fixé, mais aussi réfléchit et prévoit les conséquences de ces actions ; 2/ une « éthique de conviction », dans laquelle l'action est soumise au respect d'une valeur. Celle-ci est rationnelle, mais elle se soucie moins des conséquences que de la valeur, qui est un objectif en elle-même. En ce qui concerne les travailleurs sociaux présentés dans le cadre de cette thèse, il faut toutefois apporter une nuance à ce modèle : certes, leurs actions répondent à des valeurs de plusieurs ordres. Cependant, celles-ci ne sont pas une finalité en soi : elles poursuivent des objectifs bien précis, et eux-mêmes rationnels.

En se référant à Paul Ricoeur, Brigitte Bouquet s'appuie sur une conception philosophique de l'éthique, et affirme que, si la morale impose des normes, l'éthique ne fait que les suggérer, qu'elle est un idéal humain. L'auteure définit l'éthique comme un ensemble de normes posées hypothétiquement, intérieures à l'individu, quand la morale lui est extérieure. L'éthique prend forme dans les actes, s'adapte aux situations et se questionne continuellement. Elle est rattachée à l'individualité, mais elle est également sociale et politique, puisqu'elle doit conduire à des considérations dépassant les individus pour devenir collectives. En effet, selon Brigitte Bouquet, l'éthique s'exprime dans trois temps : le « je » (je revendique ma liberté), le « tu » (donc je revendique la liberté de l'autre), le « il » (au travers d'institutions justes : des valeurs à atteindre, un idéal commun. C'est l'introduction progressive de la morale). Ainsi, « *C'est sur le terrain de la reconnaissance de l'autre comme sujet, dans la réciprocité des libertés et dans les finalités des institutions, que se posent les questions éthiques liées aux activités de l'action sociale* » (Bouquet, 2012(1), p.17). Cependant, il me semble important de mettre en avant la dimension collective de l'éthique : à mon sens, celle-ci ne peut avoir une origine strictement individuelle, puisque les normes qui la composent sont définies socialement. En l'occurrence, les travailleurs sociaux se présentent comme les porteurs d'une certaine éthique, professionnelle mais aussi humaniste. Mais cette éthique ne vient pas de nulle part : elle trouve certes en partie sa source dans les parcours individuels (personnels et professionnels, la formation, les expériences), mais elle s'est définie, forgée, modelée dans une congruence des différentes individualités, afin de créer un socle commun de références normatives et éthiques.

L'éthique n'est donc jamais donnée une fois pour toutes, elle est évolutive, se questionne, se modèle avec les expériences concrètes, dans une démarche collective et sans cesse renouvelée et adaptée. Elle est une recherche collective de sens. Par conséquent, l'éthique, telle que définie

par Brigitte Bouquet, est une notion particulièrement intéressante à prendre en compte dans un contexte organisationnel sans cesse mouvant et construit collectivement.

Les valeurs que les travailleurs sociaux portent sont de plusieurs ordres : humanistes, lorsqu'ils parlent de traiter les personnes accompagnées dans la bienveillance, qu'ils se réfèrent à des valeurs du travail social, lorsqu'ils se donnent pour but d'aider des personnes fortement fragilisées par leur parcours personnel ou migratoire, etc. ; mais aussi républicaines, lorsqu'ils évoquent les droits des demandeurs d'asile, le droit d'asile lui-même est une valeur républicaine importante pour eux, et ils œuvrent pour le faire respecter. Par exemple, Anne-Cécile considère que tout le monde a le droit d'être défendu par un avocat compétent devant la Cour Nationale du Droit d'Asile, et refuse donc de travailler avec des avocats qui selon elle bâclent le travail. Raphaël va refuser de fournir des documents demandés à la mairie pour un jeune homme qu'il accompagne, parce qu'il considère que c'est un traitement différencié et injustifié de sa situation, etc. La définition du travail et de ses contours se dessine donc en partie sur des valeurs, collectives et évolutives parce qu'expérientielles. Elle prend forme dans les interactions quotidiennes que les travailleurs sociaux entretiennent avec les demandeurs d'asile, et par les pratiques professionnelles qui en découlent.

Par conséquent, les raisons d'agir des travailleurs sociaux répondent donc à des rationalités multiples, qui ne peuvent pas toujours aller dans le sens de l'institution. On ne peut pas généraliser le modèle de Gilbert De Terssac à l'ensemble des organisations, et il semblerait que les « détournements » de règles peuvent ne pas être si isolés, et ne pas nécessairement aller dans le sens des objectifs affichés de l'entreprise. En effet les organisations, parce qu'elles sont la résultante de l'interaction et de la coordination d'êtres humains, ne sont pas lisses, elles possèdent des ramifications diverses et variées, et peuvent être particulièrement ambivalentes : une organisation peut contrôler et permettre en même temps des formes et des espaces de liberté. L'autonomie est toujours plus ou moins contrôlée, et elle est un outil permettant d'atteindre les buts fixés par l'organisation. Mais elle peut aussi permettre de répondre à des rationalités différentes et d'amener à l'émergence de nouvelles pratiques, individuelles ou collectives, et parfois même à de nouvelles formes de régulations.

2.2) « Travail réel » et pratiques individuelles

Les travailleurs sociaux disposent de marges de manœuvre importantes et d'une certaine liberté dans leurs modalités d'action. Ils sont donc des éléments essentiels et même centraux dans l'organisation concrète des centres d'accueil, puisque celle-ci repose essentiellement sur

l'autonomie relative de ces professionnels de terrain, et l'on a déjà pu constater la variabilité des réponses aux situations concrètes que l'accompagnement des demandeurs d'asile impose.

Ces formes d'adaptabilité au réel et de contournement des règles sont de plusieurs ordres. Certaines sont individuelles et exceptionnelles, quand d'autres se retrouvent chez tous les travailleurs sociaux, sont collectivement admises et appliquées et sont systématisées. Les travailleurs sociaux informent le Directeur d'Hébergement (DH) et le Directeur d'Hébergement Adjoint (DHA) de certaines dérogations, quand ils en cachent d'autres même à leurs collègues. D'emblée, il est possible de dire que toutes ces pratiques n'ont pas le même impact sur l'organisation.

En premier lieu, il y a des pratiques de contournement des règles qui restent « clandestines », individuelles, exceptionnelles et cachées :

> Lors d'une journée avec Anne-Cécile, elle me parle d'une des familles qu'elle accompagne : « je ne travaille pas avec eux comme avec les autres Albanais. Les autres, je passe chez eux, je demande si je peux faire le tour de l'appartement pour voir si tout va bien. Mais avec eux, je fais pas ça. Je suis allée chez eux une fois, le papier peint était un peu arraché, ils m'ont dit "oui, c'est les gamins". Donc je leur ai dit : "faut arranger ça". Mais maintenant l'appartement est défoncé ! Je l'ai pas dit à Daniel. Ils ont dit qu'ils répareraient les dégâts. »
> (Extrait du journal de terrain du 10/01/2018)

Cette réaction m'a surprise de la part d'Anne-Cécile, elle qui m'a toujours semblé à cheval sur la propreté et le bon entretien des appartements. En plus d'un an d'observation, c'est la seule occasion où j'ai vu Anne-Cécile accepter ce type de comportement de la part d'une famille. Il faut dire que ce couple dénote avec les autres Albanais accueillis : tous les deux très instruis et étant allés à l'université, ils possèdent des diplômes et avaient un niveau de vie dans leur pays supérieur à la plupart des membres de leur communauté qui ont entrepris le voyage jusqu'en France. Ils parlent très bien français, et Anne-Cécile les apprécie beaucoup (cf. Chapitre 3). Ils sont, selon elle, une exception, et à ce titre, ils ont droit à une dérogation exceptionnelle. Elle leur fait confiance, et elle me confiera par la suite que le couple a déjà acheté tout le matériel pour refaire l'appartement avant de partir. Et c'est d'ailleurs ce qu'ils feront. Mais ce qui est intéressant ici, c'est que Anne-Cécile n'a pas parlé de cette entorse au règlement à son supérieur hiérarchique, mais elle ne l'a pas évoqué non plus avec ses collègues, qui ne l'apprendront que bien plus tard, lorsque le problème sera réglé. De la même façon, Adèle a caché à Frédéric la présence d'un canapé dans un appartement, pour des raisons spécifiques :

> Aujourd'hui, je passe la journée avec Adèle. Elle me parle de l'un des appartements où il y a 5 hommes du CAO, des Afghans et des Soudanais : « D'ailleurs j'espère que Frédéric n'ira pas, parce qu'ils m'ont ramené des canap et une table. Mais j'en ai un autre qui va emménager

> bientôt, je lui ai dit : "tu veux récupérer un canap et une table gratuits ?". Du coup je leur laisse les garder jusqu'à ce qu'il déménage, et j'emmènerai le canap avec le camion [*l'un des trois véhicules à disposition des travailleurs sociaux*]. Mais je l'ai pas dit à Frédéric. »
> (Extrait du journal de terrain du 07/02/2018)

La présence de ces meubles dans l'appartement est donc acceptée pour plusieurs raisons. Cela servira une finalité spécifique : celle d'aider un jeune homme nouvellement réfugié à s'installer dans un appartement autonome, et donc faciliter sa sortie plus rapide du centre. Cela répond également à une injonction inscrite notamment dans le cahier des charges : celle d'accompagner les personnes vers la sortie, notamment vers un logement autonome. Cet objectif est privilégié à la règle interdisant l'introduction de meubles venus de l'extérieur pour raisons sanitaires (cf. chapitre 4). De plus, cette dérogation est temporaire, et il n'est aucunement question pour Adèle d'accepter que des meubles ou tapis soient introduits dans les appartements de manière générale. C'est une pratique qu'Adèle cachera, à la fois à son supérieur hiérarchique et aux autres travailleurs sociaux :

> Aujourd'hui, nous allons avec Adèle et Amir (réfugié) signer le bail du jeune homme, qui vient d'obtenir un logement social. […] Puis nous allons chercher le canapé et la table basse qu'Adèle a laissés dans un appartement de manière temporaire, pour les donner à Amir afin qu'il puisse commencer à meubler son logement. Les jeunes hommes de l'appartement nous aident à descendre ces meubles sur les cinq étages. […] En rentrant, Adèle évoque avec Frédéric le fait que nous soyons allées avec Amir pour qu'il signe son bail, et que l'état des lieux a été fait. Mais à aucun moment elle ne lui parle du canapé et de la table. Et lorsqu'elle raconte à Anne-Cécile notre journée, elle ne lui en parle pas non plus. D'ailleurs plus tôt, dans la voiture, Adèle m'a redit : « j'ai fait ma tambouille dans mon coin, je n'en ai pas parlé à Frédéric. »
> (Extrait du journal de terrain du 20/02/2018)

Il en va de même pour Mélanie, dans une situation encore un peu différente :

> Nous allons voir une famille, une mère et ses trois enfants, qui ont obtenu un statut de réfugié, mais ne sont pas encore partis de l'appartement (nous ne sommes pas au bout du délai de 3 mois). Dans l'entrée, on voit qu'il y a un petit chaton. Mélanie : « oh ! C'est quoi ! Qu'est-ce qu'il fait là ce chat ?! Normalement vous n'avez pas le droit d'avoir un chat au CADA… Catastrophe ! ». La dame demande alors : « je peux pas le garder le temps de partir ? ». Mélanie répond : « normalement non ! Si on trouve un appartement vite peut-être… Ça va que vous partez bientôt… Je vais en discuter avec les collègues et je vous dirai ce qu'on fait. Mais je ne veux rien entendre hein ! Pas de plainte par rapport au chat ! Et pas de dégradation ! ». Mélanie tend la main vers un mur : « pas de griffe sur les murs ! ». […] Plus tard, je demande à Mélanie : « tu lui as dit que t'en parlerais à tes collègues, tu voulais dire les collègues ou Daniel ? » Mélanie me répond : « j'ai dit ça pour pas perdre la face, mais je sais pas à qui j'en parlerai. Mais j'en parlerai pas à Daniel. » Je lui dis alors, sur le ton de l'humour : « Oh ! Tu vas aller contre les règles ! C'est si rare ! » (On rit). Mélanie ajoute : « en même temps tu veux que je fasse quoi ? Elle s'en débarrassera jamais de son chat ! […] J'ai oublié de lui dire : "si Daniel vient, moi j'ai pas vu le chat !" »
> (Extrait du journal de terrain du 07/12/2018)

À ma connaissance, Mélanie n'a finalement parlé à personne, même pas à ses collègues, de la présence temporaire de ce chat dans l'appartement. Là encore, la dérogation acceptée ne l'est que temporairement. Cette dame étant désormais réfugiée, Mélanie sait qu'il s'agit là d'une phase de transition, relativement courte (un ou deux mois), vers une situation dans laquelle cette dame pourra librement posséder un animal de compagnie. Précisons néanmoins que le règlement de fonctionnement CADA/ATSA/HUDA tel que fourni par une directrice d'établissement adjointe d'Adoma, ne fait nullement référence à l'impossibilité, pour les demandeurs d'asile hébergés, de posséder un animal de compagnie. En revanche, cette règle est stipulée dans le règlement de fonctionnement de l'HUDA, que Bilal m'a fourni. Les règlements de fonctionnement peuvent être modifiés par les Directeurs d'hébergements, pour être mieux adaptés à la réalité locale. En l'occurrence, la règle sur les animaux de compagnie a visiblement été ajoutée. Il s'agit donc bien d'une règle locale.

Si Anne-Cécile, Adèle et Mélanie ont pu permettre ces petites entorses temporaires et exceptionnelles au règlement, c'est parce que les directeurs ne se rendent que très rarement dans les appartements. Les travailleurs sociaux sont donc, dans l'ensemble, plutôt libres sur la gestion des logements, bien que les règles soient toujours présentes dans leurs têtes, et que, dans ces exemples, les professionnelles tentent de se protéger de l'éventualité où ces manquements à la règle seraient découverts. La temporalité limitée attenante à ces entorses au règlement implique que ces dérogations n'en sont pas vraiment, du moins elles ne viennent pas remettre en question la règle, qui est respectée dans les grandes lignes, mais qui implique parfois des ajustements. Ces travailleuses sociales acceptent la règle telle qu'elle est, mais elles acceptent aussi de faire avec les réalités diverses du terrain. De plus, le fait de ne pas en parler aux collègues montre que ce ne sont pas des pratiques partagées, contrairement à la plupart de celles que j'ai observées, et bien qu'elles ne soient pas identifiées comme des contournements, elles ne sont pas revendiquées, ni même verbalisées.

Ces trois situations, bien que non concertées, révèlent une dimension significative : le contournement de la règle est certes dissimulé, mais il est possible, et il n'est pas si marginal. Il ne s'agit pas là d'une forme de régulation au sens de Jean-Daniel Reynaud, ce n'est pas une nouvelle règle impulsée par le bas, puisque ces pratiques n'ont pas vocation à être pérennisées, elles ne s'appliquent que dans des cas très spécifiques et ne sont donc pas systématisées, et surtout, elles ne sont ni concertées ni partagées ni acceptées par l'ensemble de l'équipe. Cependant, ce qui est intéressant de voir ici, c'est que ces pratiques individuelles sont pourtant concordantes. Si elles ne constituent pas une règle en soi, elles découlent peut-être d'une autre

sorte de régulation impulsée par le bas : celle consistant à s'adapter à des situations de transition vers l'obtention d'un logement autonome. Devant l'impossibilité d'adopter une attitude concordante à la fois avec les demandes de la direction et celles des personnes accompagnées, la tendance est alors d'accepter de fermer les yeux, mais temporairement, et sous conditions. Aussi, bien que ces pratiques semblent insignifiantes parce qu'invisibilisées, il semblerait qu'elles aient néanmoins un impact sur l'organisation, parce qu'elles répondent à des situations spécifiques, entretiennent des rapports interpersonnels, évitent aux personnes accompagnées une sanction de la part de la direction, etc. Mais elles sont également la résultante de l'organisation elle-même, qui crée des zones d'incertitude, et qui octroie des marges de manœuvre finalement importantes, une autonomie, et permet une certaine émancipation (Reynaud, 1988), bien que relative, vis-à-vis des règles prescrites, et font partie intégrante du travail réel. Donc, même si le propos central de cette thèse porte sur les formes collectives de régulation agissant sur l'organisation, on ne peut occulter ces pratiques individuelles, qui s'inscrivent dans une logique régulative plus globale : un principe organisationnel, sur lequel agissent les travailleurs sociaux, et qui induit ce type de dérogations cachées, qui les tolère, et qui permet leur émergence. La norme étant la transgression de la norme, bien que ces pratiques soient individualisées et non concertées, elles entrent néanmoins dans une véritable logique collective de règles implicites et partagées. Ce ne sont donc pas ces pratiques individuelles qui influent considérablement sur l'organisation, mais c'est parce qu'il y a une organisation collective, avec des règles, des normes et des pratiques partagées entre les travailleurs sociaux, que ce type de contournement individuel de la règle est possible. Le travail prescrit n'étant finalement qu'un référent assez lointain, les pratiques, loin d'être strictement conformes aux missions officielles, se transmettent dans un collectif de travail.

2.3) Une définition collective du travail réel

Lors des entretiens réalisés avec les travailleurs sociaux, je leur ai demandé de m'expliquer en quoi consistait leur travail. Ceux du CADA et du CAO m'ont donné à peu près les mêmes éléments de définition : l'accompagnement dans la demande d'asile, la scolarisation des enfants, l'ouverture des droits, l'orientation vers les services médicaux appropriés si nécessaire, l'administratif, la mise en place d'une relation de confiance avec les personnes accompagnées, favoriser leur autonomisation et leur intégration. Bien que l'ordre des priorités ne soit pas toujours le même en fonction des travailleurs sociaux, tous ces points figurent néanmoins dans leur définition du travail. Ce qui transparaît, c'est le fait qu'ils ont tendance, dans leur discours à ne pas faire de différence entre ce qui est prescrit dans les textes et les pratiques quotidiennes

annexes. Pour certains même, les missions implicites sont plus importantes que les règles écrites :

> « *Et qu'est-ce qui te paraît le plus important dans ton travail ?*
> Le plus important… Bah pour moi le plus important c'est quand même de… De sociabiliser nos cocos à ce système français. En tout cas c'est ce qui me paraît le plus important pour moi, au-delà de faire une demande de CMU, de CAF, de faire un dossier OFPRA, c'est de bosser un peu sur... Sur l'immigration quoi, sur les conséquences de l'immigration, sur l'acculturation en France, sur la connaissance du système, sur l'autonomie des gens, voilà c'est ça qui me paraît le plus important, c'est de bosser pour ces mecs-là mais sans faire de l'assistanat, c'est de les rendre autonomes, c'est les aider à se dépatouiller dans le système qui ne va pas être gentil avec eux.
> […]
> *Finalement, je mets un peu les pieds dans le plat hein désolée mais, ce qui est le plus important dans ton travail, c'est quelque chose qui n'est pas forcément censé être ta mission principale.*
> Non, alors… Mais nos missions principales en fait, dans les textes hein, c'est juste d'accompagner des demandeurs d'asile dans leur demande d'asile. Pour moi c'est pas mon travail ! Je veux dire accompagner les gens dans leur demande d'asile, oui très bien, mais c'est de la rigolade la demande d'asile hein ! Il faut quand même avoir clairement conscience, c'est des lourdeurs administratives, c'est du temps d'attente, c'est quand même clairement de la rigolade à côté de se faire à une société, apprendre à communiquer avec des Français, apprendre des règles de vie qui sont bien françaises, voilà s'insérer professionnellement, socialement, il y a des choses bien plus importantes que la demande d'asile quoi. »
> (Extrait d'entretien, Anne, travailleuse sociale en CAO, Spinelle)

Alors que la charte de fonctionnement des CAO ne stipule nullement que les travailleurs sociaux se doivent d'accompagner les personnes accueillies dans leur demande d'asile, Anne a toutefois intégré cette règle comme faisant partie de ses missions officielles, tout comme les autres travailleuses sociales du CAO, que ce soit à Spinelle ou à Sainte-Yone. Elle va donc l'appliquer, mais selon elle, ce n'est pas le plus important, et ce n'est pas non plus ce qui prendra le plus de temps dans ses pratiques quotidiennes.

On comprend, dès lors, que ces professionnels définissent leur travail à partir des missions qu'ils ont coconstruites dans leur quotidien professionnel, et auxquelles ils ont inséré la plupart des règles prescrites. Il ne s'agit pas d'une redéfinition totale du cadre de leur travail, mais d'une combinaison des différentes réalités : prescrite d'une part, réelle de l'autre.

Pour autant, force est de constater que les textes qui dressent les missions des CADA, HUDA et CAO, ou la fiche de poste des intervenants sociaux, ne sont pas des références ultimes dans l'orientation de leurs actions. Pour commencer, il a été compliqué pour moi de me procurer une fiche de poste. En effet, à chaque fois que j'en ai fait la demande, les travailleurs sociaux ne la retrouvaient pas, et ne savaient pas précisément me dire ce qu'elle contenait. Aurélie, arrivée

sur un poste en CAO depuis 3 mois lorsque nous faisons l'entretien, me dira même spontanément ne jamais l'avoir vue[123]. Lia finira par me trouver un exemplaire de ce document, et Myriam également. Mais quoi qu'il en soit, cela montre que la fiche de poste n'est a priori en rien un guide dans la définition du travail. Et ce n'est pas une exception :

> « En fait si tu veux, en CAO y a pas de fiche de poste. On a juste une charte de CAO, que je peux te retrouver si tu veux, qui nous donne brièvement les missions.
> *Donc c'est quoi vos missions officielles ?*
> Ben alors je te dis, normalement c'est l'accueil, l'accompagnement et l'orientation des personnes qui nous sont envoyées de Calais. […] Je peux te la sortir là si tu veux, ça fait deux pages. Et on se rend compte que les missions c'est bien plus. [Elle part me chercher le document]. […]
> *C'est votre document un peu de référence ?*
> Ouais un petit peu, mais… En fait pas tant que ça. Au début, moi quand je suis arrivée, je l'ai lu pour voir un petit peu ce à quoi je devais m'attendre, mais ben tu te rends compte que c'est quand même pas tout à fait ça quoi hein.
> *Qu'est-ce qui change par rapport à ça ?*
> Le fait que normalement ils soient seulement orientés là quelque temps avant d'être orientés ailleurs, ça on s'est vite aperçu que c'était pas du tout le cas ! Et puis les missions quoi, les missions énoncées là-dedans elles sont très succinctes, et en réalité c'est beaucoup plus que ça quoi.
> […]
> *Et si vous appliquiez à la lettre ce qu'il y a dans la Charte ?*
> On ferait pas grand-chose. Enfin on ferait pas grand-chose, on en ferait beaucoup moins, c'est sûr ! [Petit rire]. Mais je sais pas si on dormirait bien le soir ! »
> (Extrait d'entretien, Adèle, travailleuse sociale en CAO, Spinelle)

Pour commencer, Adèle me dit qu'il n'existe pas de fiche de poste pour les salariés du CAO. Or, comme je l'ai dit, il en existe bien une, mais qui n'est spécifique à aucun dispositif, qui est valable pour l'ensemble des intervenants sociaux d'Adoma. Le fait qu'Adèle ne connaisse pas son existence, ou qu'elle n'identifie pas ce document comme une fiche de poste, est très caractéristique de son manque d'importance dans la définition du travail que se fait la travailleuse sociale. De plus, on constate dans cet extrait d'entretien que la charte de fonctionnement des CAO n'est pas non plus un document de référence pour les travailleuses sociales y intervenant. Et en effet, Adèle mais aussi Myriam et Aurélie, vont bien au-delà de ce qui est demandé dans ce document. Accompagnement approfondi dans la demande d'asile, insertion sociale par l'apprentissage du français ou la mise en place d'activités, et même recherche de travail pour les jeunes hommes statutaires et ayant moins de 25 ans[124], etc., autant

[123] Je suis convaincue qu'il n'y a eu aucune tentative de dissimulation de ce document de leur part.
[124] 25 ans est l'âge minimum requis pour toucher le Revenu de solidarité active (RSA) en France. Sans cette allocation, il n'est pas possible pour les jeunes hommes ayant obtenu une protection, de s'installer en logement autonome. Ils sont alors parfois orientés vers des Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), et les

de « missions » supplémentaires, qui ressemblent davantage à celles attendues en CADA, et qui sont venues répondre à une réalité de terrain que le cadre prescrit n'a que très brièvement pris en compte : le fait que les personnes en CAO pouvaient ne pas être réorientées dans des structures adaptées à l'accompagnement dans la demande d'asile (comme je l'ai déjà évoqué). De fait, lorsque je demande à Aurélie, tout nouvellement arrivée au CAO au moment où nous faisons l'entretien, de m'expliquer en quoi consiste son travail et ses missions, elle me donne une définition bien éloignée de celle de la charte de fonctionnement :

> « *Comment tu définirais ton travail ici ? Tes missions, enfin ce que tu es censée faire ?* Mes missions ? Ben… Ben la mission du CAO, c'est-à-dire accompagner une personne qui en procédure de demande d'asile du départ ou à peu près le départ parce que je viens de remarquer aujourd'hui que pour certains ça avait déjà commencé tu vois, jusqu'à la fin. Euh… Enfin jusqu'à ce qu'y est une réponse positive ou négative, positive on espère quoi, et euh… Ouais, enfin je sais pas tout ce qui va avec quoi, pfff c'est compliqué parce que finalement on a énormément de rôles quoi. L'administratif c'est notre priorité c'est sûr, monter les dossiers, être dans les délais, s'occuper de ça c'est notre priorité, on est quand même là pour ça. Ensuite euh… Ben on nous demande quand même de faire un projet pour la personne, on nous demande aussi de diagnostiquer un petit peu la situation, donc ben par là on est aussi une personne à qui ils vont parler, à qui ils vont se confier, on va être entre guillemets pas le médecin de substitution mais bon c'est nous qui allons accompagner, faire les démarches médicales parce que ben si la santé elle fout le camp ben ça va pas non plus et ça ben pour moi ça fait partie de mes missions aussi, veiller à ce que la personne elle soit bien totalement quoi, pas juste qu'elle ait un lit, une chambre, mais qu'elle soit bien aussi dans son corps et dans sa tête, ce qui est pas simple, euh… Après oui, dans mes missions y a aussi tout ce qui est… Insertion sociale, pas que une fois qu'ils ont une réponse mais dès maintenant. »
> (Extrait d'entretien, Aurélie, travailleuse sociale en CAO, Spinelle)

Les missions telles que présentées par Aurélie ne correspondent pas au cadre prescrit par la charte. Elles ont pourtant une réelle consistance, puisqu'elles correspondent à la réalité quotidienne, au travail réel. À aucun moment elle ne distingue ce qui est prescrit de ce qui est réel, les missions officielles de celles qu'elle applique. Pour en comprendre les raisons, il faut s'arrêter sur les premiers jours voire les premières semaines des travailleurs sociaux dans les centres : à leur arrivée à Adoma, ces professionnels doivent avoir une formation de quatre jours afin d'acquérir des connaissances sur la procédure d'asile et sur Adoma. Dans les faits, cette formation n'est pas toujours suivie dès l'embauche du travailleur social, et il semblerait que tout le monde n'y ait pas eu accès. Quoi qu'il en soit, cette formation, qui permet de comprendre les rouages de l'asile, n'est pas empirique. Finalement, c'est principalement « sur le tas » que

travailleuses sociales préfèrent l'éviter, parce que certains le vivent apparemment très mal. Elles mobilisent donc parfois leur réseau personnel pour tenter de faire embaucher ces jeunes hommes. Là encore, il ne s'agit pas d'une mission prescrite, mais d'une pratique annexe mise en place par les travailleuses sociales.

ces professionnels se forment. La ou les première(s) semaine(s) de leur arrivée dans la structure, ils suivent un ou plusieurs de leurs collègues sur le terrain, et apprennent ainsi à reproduire les pratiques des autres travailleurs sociaux. Au-delà du théorique, les professionnels se forment dans l'action. Par conséquent, ils se basent finalement moins sur leur formation initiale que sur les éléments d'expérience, d'adaptation et d'improvisation qu'ils acquièrent sur le terrain (Schön, 1994). Et ces compétences expérientielles sont en partie définies par celles des collègues.

Par la suite, les travailleurs sociaux s'adaptent, s'approprient et modulent ce qu'ils ont appris, en fonction de leur propre rapport au travail, aux personnes accompagnées, à l'environnement, etc. Aussi, les pratiques quotidiennes des travailleurs sociaux sont le résultat d'une imbrication entre une formation interne à la nouvelle structure et une importation de compétences (Wittorski, 1997) liées à d'autres expériences professionnelles. Cependant, il subsiste des références communes dans la définition de ce que doivent être les missions des travailleurs sociaux. Celles-ci s'ancrent principalement, non pas tellement en fonction des structures d'accueil, mais plutôt en fonction des sites : les pratiques et le rapport au travail ne sont pas les mêmes à Sainte-Yone, où les directeurs sont moins présents, l'environnement est différent, et les publics quelque peu aussi.

Sans penser que les travailleurs sociaux forment un tout parfaitement unitaire, cohérent et homogène dans leurs pratiques et leurs réponses aux situations, il existe néanmoins une dynamique organisationnelle collective, qui crée un socle de références communes. Une bonne partie de la définition du travail et des missions se fait en interne et de manière collective, par la transmission des pratiques, des valeurs, et même des transgressions. Cette définition collective n'est pas donnée une fois pour toutes, elle peut être interrogée, questionnée et modifiée. Comme les travailleurs sociaux ne sont pas toujours au fait de ce qui est attendu par le cadre prescrit (et parce que celui-ci reste souvent volontairement flou), ils apprennent des règles et des pratiques au contact de leurs collègues, qui sont déjà des interprétations, des adaptations au réel. De fait, et comme nous le montre Aurélie, les travailleurs sociaux ne connaissent pas nécessairement les règles prescrites, et pour cause : ils n'en ont pas toujours besoin, puisque leurs missions « réelles » et les règles « réelles » sont définies bien plus par le groupe et par la transmission orale que par les textes (Hanique, 2004). La construction de ces règles permet au groupe social de se structurer, et d'agir collectivement tout en s'appuyant néanmoins sur les règles prescrites. Or, c'est grâce au collectif de travail que l'organisation se

consolide et se régule (Linhart, 2010). Et l'intégration dans le collectif passe par l'assimilation, par chacun, de ces règles non officielles mais néanmoins propres à l'activité (Hanique, 2004).

Les régulations autonomes mises en place dans l'organisation sont ainsi apprises par les nouveaux travailleurs sociaux, qui à leur tour vont les transmettre, et c'est cet « héritage », ces références partagées, qui permettent la pérennisation de ces règles (Reynaud, 1988).

Les pratiques et logiques impulsées par le bas ont une réelle consistance organisationnelle, du moins plus visible, si elles sont partagées, et qu'elles donnent lieu à de nouvelles formes de régulations. Elles peuvent alors avoir un impact allant dans le sens de l'organisation telle que prescrite par les dirigeants, ou impulser d'autres manières de la penser. Dans ce deuxième cas, elles répondent à des rationalités en valeur, ou à une logique des sentiments, donc à des objectifs bien précis, et, non pas opposés à ceux de l'entreprise, mais évoluant parallèlement à ceux-ci.

3) Les diverses formes de régulations autonomes : agencements collectifs et négociations

Par leurs pratiques quotidiennes et leur systématisation, les travailleurs sociaux créent de nouvelles régulations, autonomes. Celles-ci peuvent avoir différentes formes organisationnelles : certaines se construisent en toute transparence, quand d'autres s'instituent subrepticement et ne sont pas revendiquées. Le directeur d'hébergement et le directeur d'hébergement adjoint ne sont pas des acteurs secondaires de ces régulations autonomes, puisqu'ils participent à les légitimer, de manière officielle ou en fermant les yeux.

3.1) Les travailleurs sociaux : acteurs de nouvelles formes de régularisations

Il y a donc des pratiques qui se systématisent d'un point de vue collectif. Les travailleurs sociaux se consultent et se forment les uns les autres, ils adoptent plus ou moins les mêmes pratiques et les mêmes manières de répondre à des situations spécifiques, ou du moins, ils souscrivent aux mêmes principes pour orienter leurs actions. Aussi, ils co-produisent de nouvelles règles, ils créent de nouvelles formes de régulations autonomes, si l'on reprend la formulation de Jean-Daniel Reynaud (1988), pour qui il existe trois formes de régulations dans les organisations : des régulations de contrôle, constituées de l'ensemble des règles produites par les directions ; des régulations autonomes, provenant des « exécutants », qui jouent avec les régulations de contrôle afin de les adapter à leurs objectifs et stratégies ; les régulations conjointes, qui sont la résultante de négociations et de compromis entre les deux précédentes formes de régulations.

Parce qu'il adopte une perspective interactionniste, Jean-Daniel Reynaud pense que les acteurs produisent le système, bien plus qu'ils ne sont déterminés par lui. Pour ce faire, ils inventent et réinventent continuellement de nouvelles règles. Certes, leurs activités sont contraintes par des règles extérieures, mais ces dernières ne sont pas immuables, elles sont tout au contraire révisables et adaptables. C'est pourquoi l'auteur s'intéresse davantage aux formes de régulation qu'aux règles, puisqu'il étudie la manière dont s'élaborent, se créent, se modifient les règles, dans un processus de reformulation complexe et constant. La force organisationnelle des acteurs, en l'occurrence des travailleurs sociaux pris collectivement, est donc bien dans le chemin, et non la finalité, dans la construction et la co-production de la régulation plutôt que dans la règle elle-même. C'est pourquoi je tiens ici à aborder la consistance régulatrice incluse dans les pratiques des travailleurs sociaux.

Dans le modèle de Jean-Daniel Reynaud, il n'y a pas une répartition binaire entre régulations de contrôle et régulations autonomes : les deux peuvent se combiner, mais aussi s'opposer. Les régulations autonomes sont souvent très élaborées, et elles sont enseignées aux nouveaux venus et imposées à l'ensemble, sans quoi elles ne pourraient pas tenir. Or, comme je l'ai explicité dans la sous-partie précédente, l'essentiel des pratiques mises en place par les travailleurs sociaux nouvellement arrivés dans un des centres d'accueil est le reflet de ce qui leur est enseigné par les professionnels déjà en poste depuis plusieurs années. La formation se fait en interne, et les pratiques qu'il est nécessaire d'adopter sont apprises, transmises et imposées, de manière relative néanmoins puisque les travailleurs sociaux peuvent, par la suite, remettre en cause certaines pratiques pour en adopter de nouvelles. Cependant, les grandes lignes restent les mêmes. Une régulation autonome est donc « *la construction, avec ce que cela comporte de contrainte et d'apprentissage, d'un ensemble de normes sociales* » (Reynaud, 1988, p.10).

Les régulations autonomes sont tout aussi rationnelles que les régulations de contrôle, puisqu'elles poursuivent toutes les deux des objectifs, des fins, mais les premières peuvent accepter une rationalité de production et d'efficacité, et ainsi servir les objectifs affichés par l'organisation. C'est ce que l'on a déjà pu observer, concernant par exemple la tendance des travailleurs sociaux à continuer d'aider des personnes sorties du centre, ou à accompagner les demandeurs d'asile aux rendez-vous médicaux malgré le désaccord de la direction. Ces pratiques, qui sont partagées, se systématisent (dans la mesure où les personnes en font la demande) et ne s'opèrent pas de manière subreptice, créent des régulations autonomes qui vont dans le sens de la nécessité, entre autres choses, d'entretenir un partenariat. Elles répondent aussi (et peut-être surtout) à une rationalité en valeur ou une logique de sentiment, induisant

une vision personnifiée et humanisée de l'accompagnement. Il s'agit donc d'une régulation autonome, qui s'est mise en place en partie pour répondre à une règle imposée de l'extérieur (celle d'entretenir le partenariat), mais aussi pour répondre à un objectif interne : celui d'aider ces personnes, dans un principe d'humanité, pour limiter leur précarisation, parce qu'on connait les difficultés individuelles de ces personnes, parce qu'on a appris à les apprécier, parce qu'il est difficile aussi de rompre le lien si abruptement.

Mais plus encore, il existe des régulations autonomes qui, contrairement à la position de Gilbert De Terssac, se déploient en dehors ou en parallèle des objectifs affichés de l'organisation. Selon Gilbert De Terssac, la régulation autonome n'est une opposition à la règle venue d'en haut que dans le cas où cette dernière ne permet pas de remplir les objectifs de production, en somme, que si sa fiabilité dans la recherche des résultats est contestée. D'après lui, les pratiques ayant une portée contestataire ne sont qu'épisodiques et marginales. Pour Jean-Daniel Reynaud, les régulations autonomes seraient impulsées par une recherche d'autonomie, qui ne prend pas ici le sens que lui donne Gilbert De Terssac : Jean-Daniel Reynaud aborde l'autonomie comme une opposition à la subordination, quand elle vient servir le cadre et la production chez Gilbert De Terssac. Aussi, d'après Jean-Daniel Reynaud, les régulations autonomes peuvent avoir une valeur émancipatrice. Selon moi, les deux se combinent. En effet, les travailleurs sociaux mettent en place certaines régulations autonomes pour compléter les régulations de contrôle, et d'autres pour s'y opposer, toujours dans une double logique : ne pas s'élever ouvertement contre les objectifs affichés par l'institution, mais répondre aussi à d'autres finalités que l'on s'est fixé dans la (re)définition du travail : accompagner au mieux les personnes dans leur demande d'asile et dans leurs problématiques quotidiennes (rationalité affective), et aller dans le sens de valeurs (rationalité en valeur) apprises et intégrées lors de la formation et de la socialisation professionnelle (une rationalité traditionnelle), valeurs davantage humanitaires que budgétaires ou gestionnaires.

Par émancipation, entendons ici un moyen de s'affranchir d'une autorité, d'une domination, ou d'une aliénation. Il ne s'agit pas pour autant nécessairement des formes de résistances ou contestataires venant mettre à mal l'organisation interne des centres. Il n'est pas question ici de formes de grève, revendiquant des conditions de travail moins lourdes, ou même de freinage[125]

[125] Mis en exergue par Max Weber (dans les années 1920), le freinage conscient est le fait de ralentir volontairement la production, comme action collective, visant à maintenir la cadence et le salaire antérieur. En effet, dans les conditions de travail à la chaîne, la vitesse d'exécution des tâches est mesurée par les contremaîtres (*superviseur*), qui adaptent ensuite le temps nécessaire entre chaque pièce. Pour éviter que ce temps ne diminue, la technique des travailleurs est de ralentir leur cadence.
Pierre Dubois a également traité ce thème, dans un ouvrage où il retrace historiquement les évolutions du sabotage

tel qu'analysé par l'Institut Tavistock et présenté par Jean-Daniel Reynaud comme « une réaction de protection sociale » (Reynaud, 1988, p.8). S'il m'a été donné de voir des réactions ouvertement contestataires sur mon terrain, visant à résister contre une injustice imposée par la direction générale d'Adoma, elles sont souvent restées au stade individuel. C'est par exemple le cas de Lia, lorsqu'elle s'insurge contre le manque de travailleurs sociaux au CAO, à la suite de problèmes de renouvellement de contrats, que les professionnels ont directement incombé à une incompétence de la part d'Adoma :

> « J'avais dit, par rapport à la semaine dernière que moi si on me demandait de m'occuper des gars du CAO je refuserais catégoriquement, même si ça m'aurait fait énormément plaisir de rebosser avec eux, c'était par respect pour les filles [Adèle et Anne] et pour montrer que on n'était pas là pour ça quoi. Que normalement y a des travailleurs sociaux pour ça, et voilà quoi. On ne peut pas pallier à tout. Et je l'avais dit aux collègues : mais c'est dégueulasse peut-être pour les usagers qui vont en pâtir, mais si y a une merde, au moins on aura de la matière pour dire "ben ouais mais y a personne !". Non non, ils ont pallié à tout, donc… Qu'est-ce que tu veux faire ? Après voilà hein… »
> (Extrait d'entretien, Lia, travailleuse sociale en CADA)

Le refus de Lia de travailler au CAO n'étant pas partagé par ses collègues, il ne pourra pas donner lieu à une régulation autonome. Précisons néanmoins que si les autres travailleurs sociaux continuent à pallier le manque d'effectif professionnel au CAO, c'est, une fois de plus, pour répondre à une rationalité autre que celle de l'institution : une rationalité affective, pour ne pas laisser les hommes hébergés par ce centre en difficulté, et une rationalité en valeur, qui consisterait à offrir à tous la même qualité d'accompagnement.

Par conséquent, les régulations autonomes « émancipatrices », résistantes ou du moins alternatives sont à chercher ailleurs, notamment dans ces pratiques qui se déploient, non pas en contradiction avec le cadre, mais en parallèle ou peut-être même en dehors de lui.

3.2) Des régulations autonomes alternatives, des normes hors-normes, un cadre hors-cadre

L'exemple le plus flagrant, est celui consistant à aider des personnes qui ne sont pas prises en charge par Adoma, mais ayant des situations administratives similaires à celles officiellement accompagnées. Ce type de pratique s'observe davantage à Sainte-Yone, et spécifiquement à l'HUDA. Voici quelques exemples :

> Bilal a donné rendez-vous à une femme cette après-midi, algérienne, qui dort dans un garage avec ses deux enfants. « Moi je m'inquiète, c'est surtout pour les enfants. Je peux pas laisser les

dans l'industrie comme moyen d'opposition, se déclinant sous une pluralité de formes d'action et notamment le freinage (Dubois, 1976).

> choses comme ça ! […] Donc là je veux bien mettre ma cape de Robin des bois et essayer de faire quelque chose. »
> (Extrait du journal de terrain du 31/01/2019).

> Samir me dit qu'il y a des personnes en hébergement d'urgence dans un hôtel tout proche des locaux d'Adoma, qui sollicitent souvent les travailleurs sociaux de l'HUDA. « Ils nous ont identifiés… ». Samir aide du coup des personnes qui ne sont pas du dispositif. Il a d'ailleurs un rendez-vous avec un monsieur Albanais dans ce cas, et me propose d'y assister.
> (Extrait du journal de terrain du 17/09/2018)

> Samir me dit que le « parallèle », ce qu'il fait en dehors de ses missions, c'est ce qui lui prend le plus de temps. Je lui demande combien de familles il aide qui ne sont pas dans le dispositif, mais il ne sait pas me donner un chiffre : « c'est exponentiel ! », me dit-il. Puis je demande, pour ne pas faire d'impair, si Daniel est au courant. « Non ! Noon non ! Et il ne faut pas qu'il le sache. S'il vient et que je reçois une de ces personnes en rendez-vous, je risque d'avoir des problèmes. Même s'il doit s'en douter. »
> (Extrait du journal de terrain du 17/09/2018)

Ainsi, les compétences que Bilal et Samir ont acquises par l'expérience en tant qu'intervenants sociaux dans l'HUDA s'expriment en dehors de la structure, puisqu'à destination d'un public qui y est étranger. Ces travailleurs sociaux contournent des règles prescrites pour les appliquer en faveur de personnes ne disposant pas d'un accompagnement, et ils ont systématisé cet agencement. Il s'agit donc de pratiques à la fois dans et hors le cadre, qui s'y inscrivent parce qu'elles découlent de régulations de contrôle et s'appliquent notamment sur les heures de travail, mais qui s'en émancipent parce qu'elles ne répondent pas aux attentes d'Adoma, qu'elles ont une force auto-organisatrice, auto-instituée (Poirot-Delpech, 1996) et parce qu'elles sont plus ou moins libérées, affranchies du cadre. C'est une sorte de bénévolat dans l'ombre, qui s'inscrit pourtant dans une configuration salariale.

Aller au-delà des missions ici n'implique pas de ne pas faire ce qui est attendu (puisque Bilal et Samir assurent les suivis qui leur sont officiellement assignés), mais de mettre en place des régulations autonomes, puisque partagées[126] et systématisées, mais n'allant pas dans le sens des régulations de contrôle, ne répondant pas et ne complétant pas les objectifs affichés de l'organisation, ne palliant pas les imprécisions volontaires du cadre prescrit, ne gérant pas les imprévus liés à l'activité. Du moins, la transgression de la norme devient une nouvelle norme de travail, impulsée par des valeurs. En d'autres termes, ces professionnels ont inclus, dans la définition de leur travail, une nouvelle norme hors-norme. Ainsi, les travailleurs sociaux de

[126] Bien qu'ils ne soient que deux travailleurs sociaux à l'HUDA et que Jean-Daniel Reynaud montre bien que plus il y a un grand nombre de personnes qui appliquent une régulation autonome plus elle se solidifie (Reynaud, 1993), il me semble qu'il s'agit quand même ici d'une régulation autonome, puisque l'ensemble des professionnels du centre d'accueil l'appliquent, avec des variantes mais en tout cas dans les grandes lignes.

l'HUDA se servent de la liberté de mouvement dont ils disposent pour mettre en place puis systématiser des pratiques qui ne vont pas dans le sens des attendus de l'institution, sans pour autant mettre à mal le cadre prescrit. En quelque sorte, il est possible de dire qu'il s'agit aussi ici de compléter le cadre prescrit, pas de façon à pouvoir le concrétiser ou mieux l'appliquer, mais plutôt pour pouvoir répondre à d'autres rationalités, en valeur notamment, pour aider les personnes au mieux, même les personnes qui n'ont jamais fait partie de l'HUDA. On pourrait même aller plus loin, et dire que, au-delà de corriger le cadre prescrit, ils tentent de pallier, à leur échelle, le manque de structures et de professionnels assignés à l'accompagnement de personnes déboutées de l'asile. Bilal et Samir ont acquis une grande maîtrise du rouage institutionnel par expérience, particulièrement en ce qui concerne les différentes formes de régularisation et leurs implications concrètes (cf. chapitre 6), et ils le contournent pour servir, non pas le cadre, mais des individualités.

> « *Et de façon plus générale, est-ce que tu as l'impression d'aller au-delà de tes missions ?*
> … De mes missions professionnelles Adomienne ?
> *Ouais.*
> Euh… Ouais. Je me suis jamais trop limité à ces missions-là quoi [petit rire] même en arrivant ici, c'est pas parce que j'arrive chez Adoma que je deviens Adomien quoi. Donc oui je suis rentré à Adoma avec ma personnalité propre, qui veut du coup que quand je peux faire je fais. »
> (Extrait d'entretien, Samir, travailleur social en HUDA)

Par cette simple phrase, « quand je peux faire je fais », on peut comprendre que Samir souhaite aider tout le monde de la même manière, dans la mesure de ses compétences. Tout se passe comme si ce qui conditionnait l'aide du travailleur social n'était pas le cadre prescrit, mais les situations de chacun, comme si les valeurs humanistes prenaient le pas sur le reste, et permettaient de franchir les marges du dispositif, ou plutôt de les rendre poreuses, pour permettre aux personnes en ayant besoin de pouvoir y entrer.

Ces deux professionnels ont normalisé ces pratiques en fonction des besoins des personnes qui sollicitent leur aide, et de l'usage que ces individus font de l'organisation. Cela rejoint ce que Vincent Dubois a analysé concernant les guichets de la Caisse d'allocations familiales (CAF), lorsqu'il dit que : « *la redéfinition des fonctions de l'institution relève moins de décisions volontaristes que des usages qui en sont faits* » (Dubois, 1996, p.6). Selon l'auteur, il faut alors prendre en compte la part de ceux qui pratiquent l'institution dans sa construction. L'objet de cette thèse n'implique pas une prise en compte (somme toute intéressante mais en inadéquation avec la problématique) du point de vue des personnes accompagnées. Cependant, la perspective de Vincent Dubois est intéressante, puisqu'il montre comment il peut y avoir une modification

importante des fonctions[127], des prestations dispensées et de la place d'une organisation par les usages que les personnes en font. Et c'est par l'interprétation que les travailleurs sociaux se font des besoins des personnes non accompagnées et des usages qu'elles font de l'organisation qu'ils ont recours à « *des adaptations modifiant l'ordre institutionnel* » (*ibid.*), mettent en place de nouvelles pratiques et de nouvelles formes de régulations, et participent ainsi à modifier le cadre, le statut de l'HUDA, ses missions, et à élargir le champ de son intervention. Ils reformulent leur rôle et celui de la structure en fonction d'« usagers » qui ne peuvent officiellement pas avoir « usage » de ce dispositif. Il est ici possible de voir quelle place les interactions peuvent véritablement prendre dans l'organisation : elles ne sont pas simplement issues d'un rouage communicationnel, puisque « *c'est bien dans le travail d'accueil qu'est défini ce qui peut être attendu* » (*ibid.*, p.11). Parce qu'elles impliquent des ajustements, des interprétations et des appropriations, les interactions participent à façonner l'ordre institutionnel. L'article de Vincent Dubois est particulièrement pertinent pour comprendre et illustrer l'importance des interactions entre les professionnels et les usagers d'une institution dans la reformulation de l'ordre organisationnel. Cependant, il ne faudrait pas affirmer ici que les interrelations entre les acteurs et les usages faits d'une organisation sont seuls capables de modifier les fonctions et prestations offertes. Tout ne vient pas du « bas », puisque les pratiques de terrain sont souvent une adaptation des règles venant du « haut ». Inversement, le « haut » pourra accepter et appliquer des pratiques et prescriptions venant des professionnels, mais en contraindre d'autres voire modifier son règlement pour tenter de les annihiler. Il y a donc un va-et-vient permanent, quoique pas toujours palpable au quotidien, entre le haut et le bas, entre les règles officielles et les règles officieuses. Il y a une influence mutuelle entre l'organisation et les acteurs qui la composent. Aussi, Samir et Bilal ne se permettent-ils pas d'impulser des régulations ou des pratiques qui viendraient radicalement bouleverser l'ordre prescrit. Et comme le dira Samir, il répond à ce qu'Adoma lui demande, mais en fait plus. C'est pourquoi, plutôt que de parler de régulation « émancipatrice », je préfère dire qu'il s'agit là d'une régulation autonome « alternative ».

[127] Une fonction est une « *contribution d'un élément (personne, groupe ou institution) à l'existence d'un ensemble social* » (Akoun, Ansart, 1999, p.227). Il est difficile de parler de « fonction » sans évoquer le « fonctionnalisme ». Cependant, je prends le parti de m'appuyer sur un fonctionnalisme relativisé, porté par Robert K. Merton, qui rappelle le caractère pluridimensionnel d'une société, composée d'une multitude de sous-systèmes. Plus encore, l'approche de R. Merton est intéressante parce qu'elle apporte une différenciation entre des fonctions qu'il qualifie de « manifestes », qui amènent des conséquences souhaitées par les membres du système, et celles qu'il appelle « latentes », des conséquences qui ne sont ni voulues ni attendues (Merton, 1965). L'approche de R. Merton invite à questionner les formes de l'action et les stratégies d'acteurs.

Néanmoins, ces pratiques ne sont pas verbalisées devant les directeurs, elles sont cachées, et ne sont pas revendiquées. S'il s'agit bien d'une régulation autonome alternative, elle s'est mise en place et se perpétue dans l'angle mort de la direction, du moins en apparence.

Jean-Daniel Reynaud (1988) dit que les différentes formes de régulations n'ont pas le même pouvoir ni la même légitimité. Cependant, il insiste sur l'importance fondamentale de mettre en exergue la pluralité des types de règles et de leur provenance dans une analyse plus réaliste des organisations. Et en effet, j'ai tenté de montrer ici que les régulations autonomes, bien que peu visibles par moment voire dissimulées dans certains cas (donc peu légitimées) et particulièrement localisées (puisqu'elles n'ont de sens qu'accolées à des réalités concrètes et des conditions d'exercice de l'activité professionnelle) agissent directement sur l'organisation et sur les personnes accompagnées. Les régulations de contrôle affichent des objectifs depuis l'extérieur, mais ces derniers sont pourtant en partie à destination des personnes accompagnées à *l'intérieur* du centre. Et c'est justement sur cette localité interne que les travailleurs sociaux agissent au quotidien. C'est ici que la liberté dont ils disposent est véritablement importante, que leur autonomie s'exprime pleinement, et qu'ils peuvent mobiliser des rationalités différentes de celles de l'entreprise, sans pour autant perdre de vue le cadre dans lequel ils travaillent. En effet, « *Personne ne prétend, assurément, que les pratiques des exécutants servent exclusivement l'intérêt de la production ou sont automatiquement à son service. Mais elles ne s'opposent plus à ce que demande la direction, comme la défense du statu quo social au progrès technique, comme la satisfaction de valeurs sociales à la rationalité technique. Les régulations autonomes peuvent s'opposer aux régulations de contrôle et les contrecarrer. Mais elles ont très généralement pour objet une activité et visent un résultat externe. Elles ne sont pas nécessairement un repli du groupe sur lui-même et sont souvent sensibles à des impératifs de résultats* » (Reynaud, 1988, p.8). Ils ne s'opposent donc pas de manière affirmée à l'institution, et les pratiques « inventées » (*ibid.*, p.8) par les travailleurs sociaux reflètent des objectifs complémentaires ou parallèles. Ces pratiques leur permettent d'exercer leur activité dans des conditions à la fois acceptables et favorables, sans pour cela nuire à l'institution. Précisons toutefois que, comme indiqué dans le chapitre 2, Samir et Bilal n'ont pas suivi un parcours classique du travail social, ce qui explique sans doute pourquoi ils définissent leurs rôles, leurs objectifs, leur rattachement à l'institution, différemment des travailleurs sociaux de Spinelle. Leur action est guidée par d'autres normes, d'autres cadres de référence normatifs. Il semblerait que leur travail s'inscrive en réalité dans une appréciation globale de l'orientation qu'ils veulent donner à leur vie et aux valeurs qu'ils portent.

En outre, il est important d'insister sur le fait que le temps de présence du directeur et du directeur d'hébergement adjoint n'est pas le même sur les deux sites. Il n'est donc pas étonnant que les régulations autonomes et les pratiques hors cadre soient plus présentes à Sainte-Yone, et que les régulations de contrôle y fassent davantage l'objet de bricolages et d'ajustement par les travailleurs sociaux. En effet, il ne s'agirait pas de minimiser l'importance de la direction et de son appréciation des pratiques dans le modelage de l'organisation.

Certaines des régulations autonomes peuvent en effet faire l'objet de négociations et d'une acceptation, explicite ou implicite, de la part du Directeur d'Hébergement (DH) et/ou du Directeur d'hébergement adjoint (DHA), dès lors qu'elles s'inscrivent dans une conception commune des valeurs devant être portées par les différents centres d'accueil, et des significations apposées à chaque pratique. Et pour cause, puisque « *les régulations de travail qu'ils savent créer non seulement ne sont plus l'expression clandestine de leur "résistance au changement", mais sont considérées comme une ressource précieuse à mobiliser, comme un gisement d'intelligence et de productivité.* » (*Ibid.*, p.8).

3.3) Des régulations « négociées » avec la direction : un autre échelon hiérarchique dans les formes de régulations

La définition du travail n'est donc ni unique, ni linéaire, ni immuable. Il en existe de multiples interprétations, qui parfois se contredisent, et elles sont régulièrement repensées, reformulées, réadaptées, dans un processus incessant de redéfinition des règles.

J'ai évoqué le fait que certaines pratiques des travailleurs sociaux se mettaient en place dans l'ombre. Et pour cause, il y a des désaccords entre eux et leur direction, qui impliquent que parfois les travailleurs sociaux leur mentent ou leur cachent des choses. Par ces dissimulations, sur des éléments qui ne remettent pas fondamentalement en cause le cadre, les travailleurs sociaux tentent de conserver leur autonomie, et leur liberté dans l'interprétation des situations différentes. C'est notamment ce que montrent les pratiques individuelles et cachées que j'ai présentées auparavant, ainsi que les régulations autonomes, partagées entre les travailleurs sociaux.

Cependant, les différentes régulations autonomes mises en place par les travailleurs sociaux à mesure que les situations rencontrées le nécessitent, peuvent prendre une réelle consistance organisationnelle si elles font l'objet d'une validation par la direction : « *La règle non écrite n'acquiert toute sa légitimité que lorsqu'elle est acceptée par l'encadrement qui tente de s'assurer de l'implication des exécutants et en particulier de la mobilisation de*

leurs compétences » (De Terssac, 1992, p.172). Gilbert De Terssac parle alors lui aussi, dans la même veine que Jean-Daniel Reynaud, de « *L'existence d'une activité conjointe de définition de règles entre l'encadrement et les exécutants* » (*ibid*., p.180).

Or, ce que Jean-Daniel Reynaud apporte de novateur dans son approche, c'est qu'il explique qu'il n'y a pas une opposition binaire entre les régulations autonomes et les régulations de contrôle. Selon lui, il faut appréhender la jonction entre les deux à l'aune de négociations et de compromis entre les dirigeants et les représentants du personnel ou les représentants syndicaux, qui donnent lieu à de nouvelles formes de régulations, conjointes. Ces dernières prennent une existence propre, et officialisent des règles faites de compromis entre les deux partis. En effet, les régulations de contrôle et les régulations autonomes ne sont pas opposées, et possèdent même, bien souvent, un enjeu commun. Elles se complètent dans la formulation de la règle non écrite et sa légitimation.

Cependant, le schéma présenté par Jean-Daniel Reynaud ne peut s'appliquer parfaitement avec mon terrain. Prenons un exemple : les travailleurs sociaux sont censés préparer les demandeurs d'asile à la sortie, c'est-à-dire à l'idée qu'ils devront partir une fois qu'ils auront obtenu une réponse, positive ou négative, à leur demande d'asile. Mais pour la plupart des personnes déboutées, cela signifie se retrouver à la rue. Ces professionnels ont donc pris l'habitude de contacter systématiquement le Samu Social (le 115) pour trouver un hébergement d'urgence. Cela a techniquement trois conséquences : Premièrement, ils donnent à ces personnes une solution pour rester sur le territoire français en situation irrégulière (cf. Chapitre 6). Deuxièmement, les familles se retrouvant sur les centres d'hébergement d'urgence y restent généralement sur une bien plus longue période que ce qui est prévu, ce qui induit un engorgement des dispositifs et une difficile fluidité (principe même de l'hébergement d'urgence). Troisièmement, la pression quant à la sortie est peut-être moins grande du fait que les personnes auront tendance à rester plus longtemps en présence indue, le temps que leur soit accordé un hébergement d'urgence. Initialement, Daniel, le Directeur d'Hébergement, refusait que les travailleurs sociaux appellent eux-mêmes le 115 pour les familles. Mais ces derniers ont néanmoins continué à contacter le Samu Social, et Daniel a fini par accepter cette pratique, étant donné les difficultés, pour la plupart des familles, à parler français. Ici, la réalité a impulsé une nouvelle régulation négociée, tout à fait officieuse, et pourtant généralisée et systématisée dans le CADA : celle d'appeler systématiquement le 115 pour ces familles.

> Élodie me dit : « Avant Daniel gueulait quand les IS [*intervenants sociaux*] appelaient le 115, parce qu'on n'est pas censé orienter les personnes déboutées. Mais maintenant, il accepte, ça facilite les choses. »
> (Extrait du journal de terrain du 12/01/2018)

S'est ici dessiné un accord entre le directeur d'hébergement et l'équipe, provenant d'un comportement imposé et systématisé par les travailleurs sociaux. Celui-ci permet de « facilite[r] les choses », de répondre aux réalités rencontrées sur le terrain et à une logique de praticité : les personnes déboutées ne parlant pas toujours français ou anglais, il leur est souvent compliqué d'expliquer à l'opérateur téléphonique du Samu Social l'objectif de leur appel.

L'exemple du Samu Social montre que se négocient, en interne, des régulations autonomes, mais qui ne donnent pas lieu à des régulations conjointes, pour plusieurs raisons : 1/ ce sont des régulations autonomes qui semblent être acceptées telles quelles par les directeurs, et non une négociation appelant des compromis entre régulations autonomes et régulations de contrôle, et afin que chaque parti s'y retrouve (il semblerait que les travailleurs sociaux aient déjà inclus cette négociation dans leur définition du travail et dans leurs pratiques quotidiennes, et les directeurs aussi). 2/ Une régulation conjointe se négocie non pas entre le haut et le bas, mais entre le haut et un représentant du bas (délégué syndical ou du personnel), ce qui n'est pas le cas ici. 3/ Peut-être existe-t-il des formes de négociations entre les directeurs d'hébergement, qui représenteraient alors les intérêts du bas (pas ceux des travailleurs sociaux mais des pratiques qui seraient déjà négociées entre eux et les directeurs d'hébergement, donc il ne s'agirait pas ici du travail réel dans son intégralité, mais d'une partie seulement de ce travail), et la direction générale d'Adoma. En ce cas, il serait possible que, de ces conversations, ressortent des régulations conjointes, mais il ne m'a pas été donné d'observer ce type d'interaction. 4/ Ici, les régulations concertées qui se mettent en place au niveau de ces centres d'accueil, bien qu'explicitement admises dans l'exemple du Samu Social, ne sont pas validées par Adoma, elles n'ont d'épaisseur, de réalité organisationnelle que localement ; les négociations qui s'opèrent entre travailleurs sociaux et directeurs ne sont formulées qu'en interne, et non avec une autorité extérieure qui chercherait à influer sur leur activité. Il ne s'agit donc pas là, à proprement parler, de régulations conjointes. Mais s'opèrent néanmoins une certaine coopération, un partage, des négociations, explicites ou implicites, qui amènent la direction à valider, de manière directe ou indirecte, des régulations autonomes mises en place par les travailleurs sociaux. Et la place de ces formes de régulations acceptées par le DH et le DHA est importante. Alors comment pouvons-nous analyser cette forme de coopération ?

On peut penser que si Daniel, le Directeur d'hébergement, a accepté la régulation impulsée par les travailleurs sociaux concernant les appels au Samu Social, c'est parce que cette pratique systématisée, cette régulation autonome, répondait à une double rationalité : en finalité (faire sortir les gens, accepter le principe de fluidité du dispositif pour respecter la demande institutionnelle), et une rationalité affective (éviter de mettre des familles à la rue). De plus, cela permet d'éviter les conflits avec des membres d'associations, militants, qui ont tendance à renvoyer les professionnels à un registre purement empathique. Par exemple, Anne-Cécile, travailleuse sociale en CADA, a un jour fait sortir une famille sans aucune solution d'hébergement, parce que Daniel le lui avait demandé. Mais Daniel a redonné les clefs de l'appartement à la famille parce qu'un collectif militant est venu dire que c'était intolérable, et lui a mis la pression.

Donc les rationalités des DH/DHA ne dépendent pas uniquement d'une « logique de coût », mais aussi d'une « logique de sentiment » (Reynaud, 1988). Et en effet, Brigitte Bouquet (2014), dans son article sur l'éthique des dirigeants, insiste beaucoup sur le fait que le travail des directeurs n'est pas uniquement orienté par les procédures. Il est fait de contraintes diverses, et parfois paradoxales : ils doivent jongler entre des impératifs de performance d'une part, tout en prenant en compte l'usager d'autre part. Les directeurs ont trois fonctions : managériale, gestionnaire et clinique, qu'il leur faut articuler et ils doivent composer en permanence avec elles. C'est aussi ce que confirme Roger Bertaux et Philippe Hirlet, lorsqu'ils disent que le personnel d'encadrement est pris entre « *d'un côté la nécessaire prise en compte des contraintes de tous ordres (managériales, administratives et financières en particulier) qu'ils doivent respecter dans le cadre de leurs fonctions, mais aussi de l'autre côté la référence aux idéaux dont ils sont porteurs tant à l'égard des personnes en difficulté qu'à l'égard des équipes de salariés qu'ils dirigent* » (Bertaux, Hirlet, 2009, p.14). Cette ambivalence est d'autant plus forte que le DH et le DHA sont des interfaces, des intermédiaires entre l'institution (en l'occurrence Adoma) et le terrain[128] (Bertaux, Hirlet, 2002) : ils maîtrisent donc le fonctionnement et les rouages d'Adoma, dont ils rencontrent des responsables de façon relativement régulière. Aussi, ils ne sont pas totalement dans l'institution, puisqu'ils ont un pied sur le terrain, mais ils n'ont pas non plus le rôle de travailleurs sociaux, puisqu'ils ne rencontrent souvent les personnes accompagnées que dans un cadre formel, pour l'entrée dans la structure, pour la sortie, pour les remboursements de l'argent prêté, pour les

[128] Rappelons que les travailleurs sociaux, quant à eux, sont des interfaces entre les personnes accompagnées et la société française, via les partenaires (médecins, agents de la CAF, de la CPAM, de la préfecture, etc.). Leur rôle s'inscrit donc à une autre échelle que celle des DH/DHA.

rappels à l'ordre, etc. Leur fonction allie l'intérieur et l'extérieur de la structure. Ainsi, ils représentent parfaitement bien le passage de l'officiel à l'application officieuse, puisqu'ils sont des interlocuteurs entre le « haut » et le « bas ». Un « réceptacle » (comme le dit Frédéric, Directeur d'hébergement adjoint), ou encore un « Chef d'orchestre » (d'après les termes de Daniel, directeur d'hébergement) (cf. Chapitre 2). Ils se doivent de trouver leur place et de définir leur rôle dans un interstice souvent difficile à gérer :

> « Moi je fais, je fais amortisseur […]. Moi ce qui m'amuse, enfin peut être de ma place, mais je trouve que c'est un peu fatiguant aussi à un moment, c'est aussi ce décalage entre… Entre le politique, enfin je veux dire ce que le législateur prescrit, ce qu'il donne comme moyen, et les injonctions paradoxales quoi, on est dans un délire total quoi. […] Moi j'ai… J'ai un rôle de chef d'orchestre en fait. »
> (Extrait d'entretien, Daniel, Directeur d'Hébergement)

En outre, ils sont eux-mêmes des acteurs privilégiés de l'organisation puisqu'il leur est par exemple possible d'opérer un tri entre les règles prescrites, en fonction de la pertinence de chacune, mais aussi de la définition qu'ils se font de leur travail :

> Lors d'une journée d'observation, Lia me dit : « Daniel est un peu un électron libre d'Adoma. Si y a des procédures Adoma qui le font chier, bah il les fait pas. Et nous ça nous va ! Parce que remplir les emplois du temps sur l'ordi par exemple, c'est compliqué en diffus ! Daniel il s'en fout, il nous le demande pas. »
> (Extrait du journal de terrain du 02/05/2018)

Avec cette citation, on comprend dès lors que l'organisation interne initiée par Daniel, le DH, semble éloignée de ce que préconise Adoma. L'importance d'analyser les rapports entre la direction d'hébergement et les travailleurs sociaux s'en fait, par conséquent, d'autant plus ressentir, dans la mesure où le management de Daniel est spécifique et apparemment très localisé. Ceci peut peut-être s'expliquer, en partie aussi, par le fait qu'il était à l'origine de la création du dispositif, en 2014. C'est donc lui qui a procédé à l'embauche des travailleurs sociaux, il a participé à la (re)formulation du règlement de fonctionnement, qui n'était pas adapté à la configuration des logements diffus, et a amené sa touche personnelle dans l'organisation des différentes structures.

Il faut dire que les directives ministérielles laissent, là aussi, un champ large d'intervention pour les directeurs d'hébergement. C'est ainsi que dans le cahier des charges des CADA datant de 2015[129], il est stipulé que :

[129] Mon terrain s'étant arrêté début 2019, je considère que le cahier des charges de 2015 est plus adéquat ici que celui de 2019.

> « La direction est chargée d'animer et de gérer le centre ; elle recrute les membres de l'équipe, elle est le garant du projet d'établissement et de sa mise à jour et elle assure la mise en œuvre des règles budgétaires et comptables applicables aux centres ainsi que la transmission aux services compétents (préfecture, OFII) des informations de gestion nécessaires à la fluidité du DNA. »

La direction possède donc bien un grand nombre de marges de manœuvre. Il appert alors que le prescrit induit d'office des déclinaisons locales, dont les modalités sont laissées à l'appréciation des DH et/ou DHA. Il s'agit bien, là encore, de prescriptions volontairement floues, afin de permettre aux acteurs de terrain de s'adapter. Transparait néanmoins toujours l'impératif de fluidité, qui impose une coopération avec les « services compétents », sans donner de précision sur la nature de ces « informations ». Là encore, la directive reste vague, mais intègre d'autres acteurs institutionnels majeurs (préfecture, OFII), ce qui laisse à penser qu'il s'agit là d'une règle à laquelle il sera difficile de déroger. Et il en va de même pour les CAO :

> « Le gestionnaire transmet leur demande aux services de l'État les données en sa possession permettant le suivi du dispositif CAO et l'orientation des personnes selon les modalités prévues par l'instruction du 22 janvier 2016, en particulier le nombre de places disponibles pour une orientation immédiate. »[130]

Néanmoins, les directeurs gardent une grande liberté d'action, qui leur permet de s'arranger avec le cadre, de déroger aux règles, même pour celles qui semblent pourtant être les plus drastiques :

> Au CAO, sur le premier site, il y a actuellement un manque de personnel, qui contraint considérablement le travail d'Adèle, la seule travailleuse sociale encore présente. Elle doit s'occuper des 50 personnes, travail normalement partagé avec Anne. Adèle me dit que Daniel va bloquer les places en CAO, pour qu'elle ait moins de travail. Je lui demande : « comment ? Il a le droit ? ». Elle me répond : « Bah il va juste pas dire qu'il y a des sorties. […] Il va juste rien dire. Mais j'sais pas combien de temps il pourra faire ça parce que la DDCS va lui remonter les bretelles. »
> (Extrait du journal de terrain du 01/03/2018)

Je n'en saurais pas plus sur la manière dont s'y prendra Daniel pour éviter de transférer ces informations aux services compétents. Cependant, il prend le parti de ne pas remplir cette mission, pourtant présentée comme fondamentale dans les textes officiels.

Par conséquent, parfois les directeurs eux-mêmes ont des pratiques de résistance vis-à-vis de l'institution. Ces dernières ont même une portée autrement plus subversive que celles mises en place par les travailleurs sociaux. Comment expliquer cela ? Il est sans doute possible de dire

[130] Charte de fonctionnement des centres d'accueil et d'orientation (CAO).

que les travailleurs sociaux n'ont pas de pratique véritablement contestataire ou de résistance, de pratique défensive face au cadre, parce que celui-ci leur permet des marges de manœuvre importantes. Le pouvoir d'Adoma ou du ministère est réel, mais sa matérialisation au quotidien est toute relative. L'autonomie dont les travailleurs sociaux disposent leur permet de modeler plus ou moins la définition de leur intervention en fonction de leurs attentes propres (rationalité en valeur par exemple). Mais en outre, il ne leur est peut-être pas possible de porter des revendications dans la direction générale d'Adoma, qui n'est qu'une nébuleuse difficilement palpable pour eux, et il en va de même pour les instances étatiques. Or, les DH et DHA (et en l'occurrence Daniel), par leur position d'interlocuteur entre le haut et le bas, font le lien entre le prescrit et le réel, et ont donc la possibilité de mettre en place des pratiques qui ne se cantonnent non pas seulement à l'échelle micro, mais ont des conséquences sur le niveau méso. Mais cette pratique, cette stratégie contestataire qu'applique Daniel répond à une difficulté rencontrée par une travailleuse sociale, et en défiance, non pas avec la DDCS, mais avec Adoma qui tarde à renouveler le contrat d'Anne. Il semblerait donc qu'il mette en forme une revendication indirecte, impulsée par la réalité de terrain des travailleurs sociaux, en protestation vis-à-vis de l'entreprise, une protestation qui risque de le mettre en défaut avec une instance gouvernementale. Par conséquent, les directeurs peuvent eux aussi agir sur les régulations autonomes, et participent à leur élaboration, bien que temporairement dans ce cas précis. C'est dire aussi que les régulations conjointes se construisent à différents niveaux de la chaîne hiérarchique, et que Daniel, dans ce rapport ambivalent subordonnant/subordonné, peut être à la fois producteur de régulations autonomes et de régulations de contrôle.

Comme cela a été évoqué dans la première partie de cette thèse, le directeur et les directeurs adjoints ont chacun leurs particularités et ils définissent leur rôle et leur rapport à Adoma ou aux usagers de manière différente. Cependant, ils se retrouvent aussi sur certains éléments fondamentaux pour comprendre les conditions et les modalités collectives participant à la (re)formulation d'une organisation interne. Tout comme les travailleurs sociaux, les dirigeants tentent généralement de donner du sens à leurs pratiques (Bouquet, 2014). Dans un contexte où la rationalité du secteur privé est calquée par le secteur social, les directeurs, pour lutter contre cette logique managériale, doivent redéfinir leur positionnement et leur fonction : « *faire un management social nécessite de repenser la philosophie, la finalité du management et de conduire un mode de faire qui replace l'homme au cœur, au centre* » (*ibid.*, p.412). Pour allier l'impératif de performance, de résultat en termes économiques d'une part et les valeurs du travail social d'autre part, ils doivent questionner le *leadership* qu'ils souhaitent appliquer. Ils

sont donc eux aussi dans une recherche de sens dans l'action, et c'est celui-ci qui orientera en partie les décisions qu'ils prendront.

Mais ce sens, ils ne le définissent pas seuls. En effet, comme le disent Philippe Lyet et Yvette Molina (2016), il est fondamental de comprendre les dynamiques collectives qui se jouent dans les organisations. Or, il peut se mettre en place, localement, des alliances entre certains cadres et les travailleurs sociaux, à condition que ces deux protagonistes s'entendent sur des valeurs communes, qui aient « du sens ». Aussi, les DH et DHA coconstruisent ce « sens » avec les travailleurs sociaux, dans un processus permanent de questionnement et d'ajustement. L'« intelligence collective » (Bouquet, 2014) permettra alors une coordination, une coopération et une coproduction de formes de régulations. C'est pourquoi il me semble particulièrement éclairant, en ce qui concerne mon travail de thèse, de réfléchir ici sur les dynamiques de co-construction des règles, entre Directeurs d'hébergements et travailleurs sociaux, c'est-à-dire entre tous les acteurs professionnels de la structure qui se coordonnent pour tendre vers un modèle organisationnel spécifique. En effet, c'est bien dans cette coproduction régulatrice que se jouent les principaux enjeux de l'organisation.

Ainsi, Daniel peut-il lui-même venir en aide à des personnes normalement sorties du dispositif depuis plusieurs mois :

> Adèle me dit que Daniel a reçu Monsieur Karan, un homme pakistanais qui n'est plus chez Adoma depuis plusieurs mois, en rendez-vous, parce que « il est dans la merde : il a plein de factures impayées ! Et ça fait un an qu'il a obtenu le statut de réfugié, et n'a toujours pas été convoqué par l'OFII, pour les cours de français et le reste ». Daniel lui avait dit qu'il appellerait l'OFII, ce qu'il a fait, et Monsieur Karan a obtenu un rendez-vous aujourd'hui. Je demande à Adèle pourquoi Daniel a reçu Monsieur Karan alors que ça fait longtemps qu'il n'est plus dans le dispositif CAO. Adèle me répond : « y en a certains que Daniel aime bien. »
> (Extrait du journal de terrain du 18/04/2018)

Daniel a alors la possibilité de faire des traitements différenciés, des exceptions à la règle, lorsque les situations sont particulièrement préoccupantes ou quand il « aime bien » les personnes si l'on suit l'interprétation qu'en fait Adèle. Par ce geste, on comprend qu'il accepte et même applique une régulation mise en place par les travailleurs sociaux, celle d'aider des personnes sorties de l'un des centres, particulièrement Monsieur Karan qui, comme je l'ai déjà évoqué, est une personne à qui plusieurs travailleurs sociaux viennent régulièrement en aide. Pour autant, Daniel n'agit pas ainsi pour tout le monde. Si Adèle a raison, si Daniel agit bien par compassion ou amitié pour Monsieur Karan, alors il est possible de dire qu'il répond, lui aussi, à une rationalité affective. Peut-être même n'est-il pas étranger à la mise en place de cette

pratique : il est difficile de savoir précisément si c'est parce que les travailleurs sociaux ont continué à aider Monsieur Karan que Daniel a participé à cette pratique, ou si c'est parce que le directeur a permis cette norme que les travailleurs sociaux l'ont systématisée (pour ce qui est de cet homme pakistanais en tout cas). Quoi qu'il en soit, il s'agit bien là d'une pratique partagée entre les travailleurs sociaux et le directeur d'hébergement. En atteste le fait que Monsieur Karan vient parfois au bureau pour voir une des professionnelles du CAO, ce qui implique que cet accompagnement en dehors des clous n'est pas caché à Daniel.

De même, Frédéric a conscience que les personnes sorties du CAO (puisque c'est de ce centre d'accueil qu'il est principalement responsable) continuent à solliciter les travailleurs sociaux, et il n'y oppose pas un refus radical. Cependant, il me dit ne pas être d'accord avec la pratique qui consiste à continuer de venir en aide à des personnes sorties du dispositif, par souci d'égalité :

> « *Et qu'est-ce que tu penses du coup du fait qu'il y a un certain nombre de jeunes qui sortent du CAO et qui après 3 mois continuent à solliciter éventuellement les travailleurs sociaux ?*
> Ouais. Qu'est-ce que j'en pense c'est ça ? J'en pense que c'est normal. […] Y a plusieurs types d'explications. La première c'est cet accompagnement de proximité qu'on propose. […] Deuxième cause, l'absence de service de suite. Troisième cause, c'est le fait de renvoyer sur le secteur, donc les assistantes sociales de secteur, MSVS, etc., elles peuvent pas fournir un accompagnement social de proximité, parce qu'elles sont déjà surchargées de dossiers. […]
> *Et comment tu réagis face à ces retours de la part des réfugiés du coup ? Quelle est ta réaction vis-à-vis d'eux ?*
> Moi déjà je suis content, ma première lecture : c'est agréable de les revoir venir ici voilà […]. Bon après moi ils reviennent pas me revoir, ils s'en foutent de moi hein [petit rire] ! C'est vrai ! […] Ils viennent plutôt voir les travailleurs sociaux […] et moi ça me pose fondamentalement pas de problème quoi. L'important c'est que, surtout moi ce que je leur demande quand ils se retrouvent face à ça, c'est de tenter au fur et à mesure de détendre le lien de plus en plus, dans leur intérêt. […] L'intérêt c'est de pouvoir être accueillant ouais, évidemment de euh… D'être heureux de se rencontrer, mais de rappeler que si c'est des questions d'ordre social, faut bien retourner vers les interlocuteurs privilégiés. […] Moi, enfin, vis-à-vis du public je pense que une fois qu'ils sont sortis, enfin je veux dire tu peux pas les empêcher de pousser la porte quoi. Et puis ça serait idiot quoi. Non par contre ce qui me paraît important c'est que ce soit clair dans nos têtes respectives que on est plus en mesure de gérer ces situations quoi. […] Et puis par extension, si tu réfléchis à ça, quand bien même parce que t'en aimes bien un plus qu'un autre, tu gardes un dossier là et puis tu continues à faire un suivi de l'ombre, je trouve qu'éthiquement y a un problème. Que tu le fasses à la limite chez toi, dans un autre registre, parce que tu as une relation amicale peut-être potentiellement amoureuse, qui se soit créée, bah déjà tu te mets pas en porte-à-faux avec le boulot en les faisant venir ici, et puis tu vas jusqu'au bout de ce que tu souhaites faire, ben donc tu le reçois chez toi, tu te livres sur ce que tu es, et tu assumes le truc jusqu'au bout quoi. »
> (Extrait d'entretien, Frédéric, directeur d'hébergement adjoint)

Frédéric estime logique que les hommes partis du CAO viennent rendre visite aux travailleuses sociales. C'est une « normalité » imposée par la réalité de terrain : cela ne peut se faire autrement, étant donné le manque d'accompagnement approprié aux personnes statutaires. Il l'accepte donc, mais voudrait que ça reste limité à un moment convivial, sans que les travailleuses sociales ne permettent une poursuite de l'accompagnement. Son rôle en tant que directeur adjoint est bien de tracer la frontière entre la rencontre humaine, amicale, et l'aide administrative. Par ailleurs, il ne définit pas le principe éthique de la même manière que les travailleurs sociaux : si ces derniers auraient tendance à répondre à un principe du « quand je peux aider j'aide »[131] (de manière plus ou moins affirmée bien sûr en fonction de chacun et de son rapport au travail), de tenter de répondre au mieux aux besoins individuels, Frédéric, comme à son habitude, examine ce phénomène d'un œil plus distancié, plus global. Selon lui, en faire plus pour quelqu'un c'est faire un accompagnement inégal, faire des préférences. Inversement, pour les travailleurs sociaux, aller au-delà des missions pour quelqu'un lorsque cette personne en exprime le besoin, c'est simplement faire son travail. Frédéric définit ce type d'accompagnement comme annexe au travail, quand les travailleurs sociaux l'incluent dans la définition même de leur intervention. Par conséquent, si les directeurs permettent une souplesse des règles parce qu'ils sont bien conscients de l'importance de l'adaptabilité du cadre prescrit, il n'en reste pas moins qu'il peut subsister un décalage entre eux et les travailleurs sociaux, dans leur conception du travail, leur interprétation et leur définition des situations, et les objectifs visés : « *L'encadrement intermédiaire, responsables d'unités, ceux qui ont pour rôle l'encadrement des équipes de travail et qui sont dans une situation ambivalente, ni tout à fait dominants, ni tout à fait dominés…, dans un entre-deux qui les conduit à organiser et à contrôler leur unité de travail, ces cadres doivent faire passer les objectifs, les règles, les contraintes, les volontés de la direction, tout en cherchant, en tant que membres de ces unités, à défendre et protéger celles-ci en assouplissant les règles de fonctionnement parfois trop strictes. […] Il s'agit alors de comprendre que les personnels cadres et non cadres des structures à vocation sociale sont soumis à un mode de management – qu'il soit participatif ou dirigiste –, qui modifie la lecture extérieure et intérieure de l'organisation et qui ne leur permet plus réellement de se situer dans l'activité quotidienne. L'expérience de travail s'en trouve à minima bouleversée.* » (Bertaux, Hirlet, 2010, p.21). Le manager de proximité, parce qu'il est situé entre les travailleurs et les actionnaires, se trouve dans une position ambigüe. Il se situe dans une intermédiation hiérarchique, et a un rôle de traducteur et de relai des consignes de la

[131] Extrait d'entretien, Samir, travailleur social en HUDA.

direction. Il est un agent central du travail d'organisation et de l'enrôlement des salariés (Jacquot, 2014).

Malgré cette différence de perception, Frédéric considère que les transgressions aux règles font partie d'une normalité du travail :

> « *Ils (les travailleurs sociaux) répondent à tes attentes finalement.*
> Oui. Presque totalement [rire]. Mais c'est normal.
> *Ouais ?*
> Bah oui ! Ce seraient des robots sinon. Et moi je réponds pas aux attentes non plus totalement de ma hiérarchie. […] Je n'applique pas bêtement à la lettre ce qui m'est demandé, voilà. Je crois que… Dans le travail social il faut l'accepter quoi, c'est comme ça. »
> (Extrait d'entretien, Frédéric, directeur d'hébergement adjoint)

Selon lui, le fait de ne pas répondre aux attentes de sa hiérarchie est une composante même du travail social, de manière générale. La transgression devient une règle avec laquelle Frédéric accepte de composer. C'est ainsi que la validation de certaines pratiques se fait parfois de manière implicite, en une sorte de compromis tacite, en « fermant les yeux » :

> Frédéric me dit : « Les gens ont des droits, et on peut appliquer ce droit. Les déboutés ont le droit de faire appel avec une demande d'aide juridictionnelle, mais quand on le fait pour eux, on se fait remonter les bretelles : "d'accord, on le fera plus !", et de fait, ça continue à se faire parce que certains IS [intervenant social] prennent le parti de le faire, et ne le disent pas. Ça se fait partout ! Même ici, mais si ça se fait je ne le sais pas ». Adèle est arrivée entre temps et réagit : « Ben nous on le dit pas ! » [Rire]. Frédéric « Non mais à l'ARS [*Association de réinsertion sociale*] c'est quelque chose qu'on faisait dans le feutré. Je sais que c'est quelque chose qu'Adèle et Anne font. Moi aussi je le faisais quand j'étais juste IS. »
> (Extrait du journal de terrain du 13/12/2017)

Ici, on voit que Frédéric accepte que les travailleurs sociaux répondent à une valeur républicaine à laquelle il souscrivait lui aussi quand il n'était pas encore responsable : respecter les droits des déboutés[132]. Aussi, il sait que certaines pratiques se font, sans pour autant en avoir la preuve, mais parce qu'il semble considérer que celles-ci ne peuvent pas ne pas s'appliquer. En revanche, son statut professionnel l'oblige à faire comme s'il ne savait pas, afin de permettre à ces pratiques de continuer à se déployer, mais de façon informelle, dans l'ombre, puisqu'elles ne pourraient pas obtenir un statut légitime dans les plus hautes strates de la direction d'Adoma, elles ne pourraient pas, a priori, être négociées et donner lieu à des régulations conjointes. Cet exemple illustre parfaitement bien la position d'entre-deux qu'occupe Frédéric, qui l'incite à

[132] Cela ne veut pas dire que son statut l'empêche aujourd'hui d'adhérer à cette logique, simplement que ses modalités d'action ne sont pas les mêmes : en tant que travailleur social il mettait ce principe en application, et aujourd'hui il permet implicitement qu'il s'installe dans ces centres d'accueil.

accepter voire à normaliser l'utilisation de pratiques dissimulées et allant à l'encontre du cadre prescrit.

Il y a donc des négociations de régulations entre les travailleurs sociaux et les DH/DHA qui ne vont pas nécessairement dans le sens d'Adoma, et pour cause, puisque les directeurs ne sont pas le reflet des ambitions et des exigences du haut, comme ils ne représentent pas non plus l'intégralité des aspirations du bas. Quand Frédéric ferme les yeux, c'est quelque part un moyen pour lui de reconnaitre qu'il n'est pas possible ni peut-être souhaitable de faire autrement, même s'il ne peut pas, en tant que directeur adjoint, valider officiellement ces pratiques. C'est une acceptation implicite, lui permettant de répondre à une rationalité en valeur sans pour autant se positionner dans une pratique qui va à l'encontre de ce qui est prescrit par Adoma, et donc de s'engager sans s'impliquer : on retrouve là sa définition du « militant caché » (cf. chapitre 2). Pour comprendre ce type de comportement, il est également intéressant de s'appuyer sur les propriétés sociales présentées dans le chapitre 2, et qui permettent de montrer que ces directeurs d'hébergement ont une trajectoire et des dispositions professionnelles proches de celles des travailleurs sociaux, puisqu'ils ont eux aussi occupé ce statut. Cela peut expliquer pourquoi Frédéric accepte certains comportements. Mais en même temps, la position de Frédéric est symptomatique de l'intermédiation hiérarchique, et du statut spécifique des managers de proximité, en tant qu'agents d'enrôlement mais également enrôlés eux-mêmes (Jacquot, 2014).

Selon Samir, Daniel aussi ferme parfois les yeux, en ce qui concerne les personnes qu'il aide et qui ne sont normalement pas accompagnées par Adoma :

> Samir me dit que selon lui, Daniel ferme les yeux parce que « je mets pas à mal le dispositif, que c'est pas anti-productif donc même s'il le sait, il n'a pas de raison de protester. Parce que je ne vais pas à l'encontre de ce que demande Adoma, mais j'en fais plus. »
> (Extrait du journal de terrain du 01/08/2019)

Convenir aux règles prescrites est aussi un moyen de dépasser le cadre, de pouvoir se permettre d'aller au-delà des missions : pour avoir une certaine liberté dans la largesse de la définition de leur travail, les travailleurs sociaux se doivent avant tout de respecter et d'appliquer ce qui leur est prioritairement demandé. De même, les DH et DHA ont conscience que l'intelligence réelle et collective des travailleurs sociaux est fondamentale : *« les pratiques inventées par les exécutants, les régulations de travail qu'ils savent créer non seulement ne sont plus l'expression clandestine de leur "résistance au changement", mais sont considérées comme une ressource précieuse à mobiliser, comme un gisement d'intelligence et de productivité. »* (Reynaud, 1988, p.8).

Le principe même de fermer les yeux est compris dans le management, puisque cela permet de laisser s'exprimer une intelligence de terrain, collective et empirique. Les contournements, les exceptions, les dérogations, les pratiques clandestines, sont fondamentaux dans le fonctionnement d'une organisation, et sont même des outils permettant d'en réparer ses failles institutionnelles.

La coopération, la négociation, la concertation, le partage des régulations entre les travailleurs sociaux et le directeur et le directeur adjoint se font donc selon de multiples formes, plus ou moins directes, plus ou moins verbalisées, selon un jeu d'interaction entre les acteurs, qui rend les formes organisationnelles et leurs déclinaisons particulièrement nombreuses et complexes : « *Des frontières invisibles se mettent en place, entre ce qui doit être su mais ne peut être dit, entre ce qui doit être dit et qui n'est pas fait, entre ceux qui savent, ceux qui ne voient pas et ceux qui ferment les yeux. La délibération, non pas publique, mais secrète, contenue dans le cercle, toujours à définir, de ceux qui sont concernés par la question de savoir jusqu'à quel point on est en train de "franchir la ligne jaune", s'organise à des degrés divers* » (Girin, Grosjean, 1996, p.6).

Les Directeurs d'Hébergement et directeurs d'hébergement adjoints sont donc bien plus des acteurs du « bas » que ce que je m'étais figuré avant mon immersion. Mais leur place n'est néanmoins pas à confondre avec celle des travailleurs sociaux : ils ont un rôle d'intermédiaire, puisqu'ils sont à la fois les vecteurs des directives du haut, tout en étant les garants d'une cohérence de ce cadre prescrit avec les réalités de terrain.

Se mettent en place des négociations entre les travailleurs sociaux et les directeurs, qui donnent ou pas lieu à des régulations partagées, du moins acceptées de manière implicite ou explicite. Il s'agit donc là d'un autre échelon du travail réel, validé, prenant forme dans l'organisation quotidienne et immédiate. Les directeurs doivent sans doute porter certaines des revendications identifiées sur le terrain, certaines pratiques, forcées par les injonctions paradoxales, devant leur direction. Je n'ai que très peu d'éléments pouvant en attester, mais cela pourrait être approfondi dans une étude ultérieure. Il y aurait donc plusieurs échelles de négociations, plusieurs éléments d'organisation, d'une intensité plus ou moins importante, qu'elles prennent ou non un caractère officiel, au premier puis aux plus hauts échelons hiérarchiques. Il s'agit d'un phénomène que je ne peux véritablement mettre en exergue, et qui n'est d'ailleurs pas l'objet de cette thèse, mais qui permettrait de monter en perspective quant à la complexité et à la globalité des degrés organisationnels.

Conclusion

Les travailleurs sociaux ne sont pas entièrement libres dans leur travail. Ils doivent répondre à un cadre prescrit au niveau ministériel et transcrit dans les directives d'Adoma. Cependant, ces prescriptions officielles restent peu précises, elles affichent des objectifs plus qu'elles n'imposent des tâches, et comprennent, dans leur définition même, une largesse d'interprétation, permettant aux professionnels de les adapter en fonction des réalités rencontrées. Les failles ou les incomplétudes dans les règles, liées aux incertitudes inhérentes à l'activité professionnelle, laissent la possibilité aux acteurs de terrain de déployer des jeux autour des règles, parfois collectifs, parfois cachés, leur permettant de déclencher d'autres possibilités et d'autres opportunités pour mieux accomplir leur travail. L'incertitude bouscule les jeux d'acteurs, et repose sur eux.

L'autonomie dont ils disposent leur permet de compléter le cadre prescrit, les imprévus et incertitudes de nature et de complexité diverses, liés au travail, de souscrire à des missions implicitement prescrites, des attendus non formulés par l'institution. Le cadre officiel délimitant les missions est donc volontairement et nécessairement incomplet, afin que les acteurs de terrain (travailleurs sociaux et directeurs) s'en saisissent, s'arrogent des règles et s'arrangent avec les règlementations prescrites. Mais l'autonomie leur permet également de créer de nouveaux principes organisationnels, voire de systématiser des normes hors normes, alternatives à celles officiellement ou officieusement prescrites. Le travail réel qui en découle prend alors de multiples formes, par des pratiques individuelles et exceptionnelles, parfois cachées au reste de l'équipe, d'autres fois collectives et partagées, et même parfois négociées avec la direction. Les régulations autonomes qui en ressortent résultent à la fois de l'organisation qui permet leur émergence, et la composent également, participent à la dessiner à en définir les bornes.

Les objectifs recherchés par le cadre prescrit ne sont pas les seuls auxquels les professionnels répondent, puisque, s'ils acceptent un impératif d'efficacité, ils s'emploient aussi à inscrire d'autres buts dans la définition qu'ils se font de ce que doit être leur intervention. Ainsi, une rationalité en valeurs et/ou affective vient compléter les attentes institutionnelles. De même, les besoins et usages que font les personnes des différents centres viennent en redessiner les fonctions, les rôles et les prestations.

La réalité de leur travail, quotidien et soumis à des injonctions parfois paradoxales, force les transgressions, mais les rend aussi possibles et les autorise. Pour produire un « bon travail », conforme aux divers objectifs, les travailleurs sociaux mettent en place une « éthique efficace »,

afin d'associer leurs valeurs et les principes portés par l'institution. La définition de leur travail fait ainsi l'objet d'un compromis sans cesse négocié.

La diversité des pratiques et régulations élaborées par les travailleurs sociaux et/ou les DH et DHA, invite à questionner la complexité des dimensions organisationnelles, qui par ailleurs relèvent d'un caractère mouvant et adaptable. Je ne prétends donc pas ici dresser un panorama exhaustif et complet des réalités organisationnelles que l'on peut trouver chez Adoma. J'ai simplement tenté de montrer, au plus près du terrain et au contact du public, comment des formes de régulations se mettent en place par les pratiques, les expériences, la diversité des situations rencontrées, etc., comment les acteurs de terrain, travailleurs sociaux et directeurs, concourent ensemble à modifier, agencer, ajuster et même produire des régulations venant orienter l'organisation et définir les modalités d'action et donc leur travail. Si l'approche de Jean-Daniel Reynaud est particulièrement intéressante à prendre en compte ici, c'est justement parce qu'elle permet de se détacher d'une perspective basée sur les propriétés sociales et les formes de définitions individuelles du travail, mais également d'une appréciation strictement institutionnelle du travail, en termes d'efficacité et de productivité. Elle permet alors d'aborder davantage une dynamique collective et localisée de l'organisation.

Les DH et DHA ne sont pas des acteurs secondaires de l'organisation, bien au contraire. Ils ont le pouvoir d'officialiser, de légitimer, de manière locale (et peut-être même au niveau d'Adoma), des régulations autonomes nées des pratiques quotidiennes des travailleurs sociaux et de leur systématisation. Ils ont également la possibilité de mettre en place des pratiques résistantes et défensives vis-à-vis d'Adoma. Par leur positionnement à la fois dans et hors les centres d'accueil, ils sont le réceptacle des aspirations à la fois du « haut » et du « bas ». S'ils sont dans l'obligation de renvoyer les travailleurs sociaux aux prescriptions officielles, ils peuvent aussi élaborer des stratégies de contournement, directes ou indirectes, pour répondre à des rationalités en valeurs ou affectives, et donner corps à une définition et des significations qu'ils ont à cœur de mettre en avant.

Les régulations autonomes agissent directement sur l'organisation et sur les personnes accompagnées. Certes les régulations de contrôle affichent des objectifs depuis l'extérieur, mais ces derniers sont à destination des personnes accompagnées à l'intérieur du dispositif : l'objectif de rentabilité renvoie à un objectif extérieur, mais les rationalités que les travailleurs sociaux mettent en place ont des finalités internes à l'institution. C'est probablement en ça que leur liberté est véritablement importante, c'est là que leur autonomie s'exprime pleinement : aller dans le sens des personnes accompagnées, c'est répondre à la définition du travail que l'on se

fait individuellement et surtout collectivement, privilégier des objectifs « sociaux » sans pour autant perdre de vue les objectifs de l'entreprise. La décentralisation a amplifié un traitement localisé de l'asile, laissant place à un panel infini d'interprétations, de réponses et d'adaptations.

La création de régulations autonomes permet à la fois de consolider l'organisation et son fonctionnement en lui donnant du sens, et de cimenter le collectif de travail. Parce qu'ils mobilisent des stratégies et des capacités d'acteur, les travailleurs sociaux rencontrés participent à faire bouger les marges du cadre de leur intervention. Ils agissent donc sur une organisation interne. Mais ils appliquent aussi ces compétences pour aider les demandeurs d'asile à accéder à des catégorisations institutionnelles leur permettant de s'installer de façon pérenne sur le sol français. Leurs actions ont donc aussi des répercussions externes.

Chapitre 6 :
Faire entrer les demandeurs d'asile dans les catégorisations officielles « positives » : stratégies, jeux et bricolages des travailleurs sociaux

La catégorisation de « demandeur d'asile » est particulièrement intéressante à interroger, pour deux raisons : en premier lieu, l'asile répond à un principe de non-refoulement[133]. Elle nécessite donc un nombre limité de critères pour s'y insérer. Mais en même temps, il s'agit là d'une catégorisation qui se veut temporaire et qui n'a pas vocation à se pérenniser : si elle ouvre accès à des droits, elle n'est qu'une phase de transition vers l'obtention ou non d'une protection et donc d'une nouvelle catégorisation.

L'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) et la Cour nationale du droit d'asile (CNDA) sont les deux instances fondamentales qui jalonnent toute la procédure de demande d'asile. Le moment de passer en audience dans la première puis, le cas échéant, dans la deuxième instance, marque une (des) étape(s) importante(s) du parcours du requérant. Le moment où il obtient une réponse en est une autre. En effet, le passage de la frontière entre les catégorisations (de demandeur d'asile à réfugié, bénéficiaire de la protection subsidiaire ou débouté) se fait par l'OFPRA et/ou la CNDA. Pour obtenir une catégorisation que nous appellerons « positive » (à savoir celle de réfugié ou de bénéficiaire de la protection subsidiaire[134]), le demandeur d'asile doit donc passer par une épreuve de jugement, face aux agents de ces instances qui prennent leur décision en fonction de critères faisant appel à la fois à un principe de rationalisation et à un registre émotionnel. La recherche de la preuve, la

[133] L'article 33 de la Convention de Genève stipule que : « Aucun des États contractants n'expulsera ou ne refoulera, de quelque manière que ce soit, un réfugié sur les frontières des territoires où sa vie ou sa liberté serait menacée en raison de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques ». La Déclaration des Nations Unies sur l'asile territorial ajoute que toute personne cherchant asile dans un autre État ne pourra ni être refoulée à la frontière ni expulsée vers un État où elle risquerait d'être victime de persécutions. Pour en savoir plus à propos du principe de non-refoulement, consulter le site de l'Agence des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR) : https://www.unhcr.org/fr/excom/scip/4b30a58ce/note-non-refoulement.html
En d'autres termes, le non-refoulement est un « Principe interdisant l'extradition, l'expulsion et le renvoi d'une personne vers un pays dans lequel elle serait poursuivie. Ce principe lié au droit des réfugiés constitue le fondement de la Convention de Genève. De plus, un principe de non-refoulement lié aux droits de l'homme interdit l'expulsion ou le renvoi d'une personne vers un pays dans lequel elle risquerait d'être exposée à de la torture, des traitements inhumains ou dégradants, et/ou où sa vie ou sa liberté seraient menacées. Ces principes sont notamment garantis par la Convention des Nations Unies contre la torture, la Convention européenne des droits de l'homme et la Constitution suisse » (https://asile.ch/memot/de-quoi-parle-t-on/principe-de-non-refoulement/).

[134] J'appellerai catégorisations « positives » celles qui permettent d'obtenir un titre de séjour, d'accéder à des droits, et de rester légalement voire durablement sur le territoire français. Précisions néanmoins que la protection subsidiaire (un an) est bien plus temporaire que le statut de réfugié (dix ans), ce dernier recouvrant une durée suffisamment longue pour que l'on puisse l'envisager comme pérenne voire définitif, puisque permettant une demande de naturalisation au bout de cinq ans.

crédibilité du récit et l'« intime conviction » sont des éléments déterminants dans l'octroi ou non d'une protection.

Or, les demandeurs d'asile hébergés en centre d'accueil ont plus de chance de se voir délivrer un statut de réfugié ou une protection subsidiaire. Ce résultat n'est-il pas en partie lié aux stratégies des travailleurs sociaux qui agissent sur la mise en forme des récits de vie, en s'appropriant les critères recherchés par l'OFPRA et la CNDA et en les transmettant aux demandeurs d'asile ? Afin de répondre aux politiques migratoires et à leurs insuffisances, aux paradoxes de l'action sociale et aux contraintes de la catégorisation, les acteurs de terrain élaborent quotidiennement des stratégies, des mises en forme des récits de vie des requérants voire des bricolages de « la » réalité. J'interrogerai tout particulièrement ici, moins ces instances décisionnaires, que je n'ai pu approcher que brièvement (en ce qui concerne la CNDA), que les capacités d'action des travailleurs sociaux déployées pour aider les demandeurs d'asile à entrer dans une catégorisation « positive ».

Si ces pratiques font partie des missions officielles des travailleurs sociaux, qu'ils adaptent et complètent, ils mettent également en place des pratiques qui vont au-delà du cadre prescrit de leur intervention. En outre, la catégorisation en elle-même peut devenir un outil stratégique que les travailleurs sociaux exploitent à des fins bien différentes de celles initialement prescrites. À bien des égards, ils bricolent l'appareil institutionnel et législatif, jouent sur les catégorisations et contournent ou complètent certains protocoles, dans le but de convenir à la définition qu'ils se font de leur travail : aider les personnes accompagnées à franchir les frontières des catégorisations leur permettant d'accéder à des droits et de se maintenir en France dans les meilleures conditions possibles.

Après avoir abordé la notion de catégorisation accolée à la demande d'asile, je montrerai en quoi les travailleurs sociaux ont une fonction importante dans la passation des frontières entre les catégorisations de l'asile, parce qu'ils ont appris à en maîtriser les codes. Puis j'évoquerai les pratiques et stratégies qu'ils mettent en place en jouant sur certaines catégorisations dans et « à côté » de l'asile.

1) La demande d'asile comme catégorisation, et les critères de franchissement de ses frontières

La notion de catégorisation dessine une frontière séparant ceux qui peuvent y entrer et ceux qui n'y ont pas accès. Or les catégorisations liées à la demande d'asile répondent à des critères d'obtention d'une protection et d'accès aux droits. Mais elles sont aussi poreuses et sujettes à interprétation. De plus, pour contrer le « doute », élément composite de l'instruction des demandes d'asile, les requérants et leurs travailleurs sociaux doivent déployer des efforts considérables pour emporter l'intime conviction des juges.

1.1) La catégorisation comme frontière

J'ai fait le choix ici d'insister non pas sur la *catégorie*, mais bien sur la *catégorisation*, abordée comme un « *processus cognitif et idéologique consistant à prévoir le rangement des individus dans un ensemble de qualifications* » (Greslier, 2007, p.111). En effet, les catégorisations organisent le monde social, produisent des divisions et des traitements institutionnels différenciés (Michalon, Bruslé, 2016), participent à un ordonnancement de l'environnement. Il s'agit donc de constructions socialement et historiquement situées induisant le classement des individus (Auguin, Braux, Massot *et all.*, 2010). Aborder la demande d'asile au prisme de la catégorisation permet de mettre en lumière les potentialités d'action des professionnels étudiés, la manière dont ils ajustent, s'approprient et contournent les catégories, et dont ils entrent dans des processus de co-construction et de stratégies.

La catégorisation implique également des jeux de domination et de pouvoir : « *ce processus de classement induit des rapports de pouvoir entre celui/celle qui catégorise et ceux qui sont catégorisés* » (Michalon, Bruslé, 2016, p.11), puisque « *en tant que mise en forme du monde social et reconnaissance des groupes pouvant légitimement participer à la vie démocratique et revendiquer éventuellement des droits, la catégorisation constitue un enjeu de pouvoir stratégique dans les sociétés post-migratoires toutes caractérisées par une multiculturalité importante* » (Martiniello, Simon, 2005, p.7). Aussi, elle agence le monde en fonction d'un système de droits, et produit un classement entre ceux qui peuvent y avoir accès et ceux qui en sont privés. En ce sens, la catégorisation est frontière, parce qu'elle inclut tout autant qu'elle exclut. Par conséquent, elle rend compte du processus de classification et des conséquences que cela implique, sur les formes de domination et de stigmatisation.

De même, elle « *enferme […] celui/celle qui la subit dans des représentations sur lesquelles il/elle n'a que peu d'emprise* ». Car « *c'est un processus de marquage qui permet à une*

institution – ceux qui la dirigent et ceux qui l'incarnent au quotidien au plus près des personnes sous contrôle – de définir des caractères communs à des individus en vue de leur regroupement » (Michalon, Bruslé, 2016, p.11). Présenté ainsi, on pourrait penser qu'il s'agit là d'une réalité surplombant les individus et ne leur laissant que peu de marge de manœuvre. Mais je pars du principe que les acteurs co-construisent la catégorisation et qu'ils peuvent aussi agir sur elle. Et les travailleurs sociaux, qui « incarnent [l'institution] au quotidien », ne sont pas démunis de ressources et mettent en place des stratégies.

Les migrants en France se voient classés dans des catégories en fonction d'un certain nombre de critères, ce qui relève d'un paradoxe, puisqu'il s'agit de « *poser une catégorisation fixe sur une réalité migratoire mouvante par définition* » (Auguin, Braux, Massot *et all*., 2010, p.28). Cela revient à nier une situation sociale plus vaste et plus complexe que celle transcrite dans les catégories, et implique une adaptation de la variété des situations rencontrées sur le terrain à un schéma institutionnel trop restrictif (Frigoli, 2010).

Ainsi, la catégorisation appelle une normalisation des comportements des formes de domination institutionnelles. Mais puisqu'elle est un processus, une construction mouvante, elle est aussi négociable, adaptable, revisitable. Et les catégorisations de l'asile, parce qu'elles laissent une part interprétative importante, ne font pas exception.

1.2) Les catégories de l'asile : approximations et interprétations

Plus spécifiquement, la catégorie de réfugié est la résultante de plusieurs approximations. En effet, la convention de Genève, sur laquelle repose le fondement juridique de la demande d'asile, ne semble plus toujours adaptée aux évolutions migratoires, comme nous le fait remarquer Smaïn Laacher à propos des difficultés pour les juges de la CNDA à instruire les dossiers : « *Aujourd'hui, le juge de la Cour Nationale du droit d'asile voit les catégories de son action bouleversées par les transformations en profondeur de ce qu'il convient d'appeler le "fait migratoire". Les réquisits de la Convention de Genève apparaissent en retrait, voire en retard face à la nature nouvelle des déplacements en masse* » (Laacher, 2018, p.109). Les réalités migratoires récentes sont ainsi venues « *brouille[r] l'ordre des catégories et la légitimité de leur opposition (on distinguait alors, il y a un peu plus de vingt ans, clairement l'asile politique de la "migration économique")* » (*ibid.*, p.110). Les catégories de l'action publique se trouvent donc difficilement opérantes, et c'est pourquoi il est nécessaire pour les acteurs, que ce soient les juges de la CNDA ou, pour le cas qui nous intéresse ici, les travailleurs sociaux, de procéder à un « travail de définition de la situation » (Frigoli, 2010, p.85), de jouer

avec le cadre institutionnel, de le « bricoler »[135] et de l'interpréter. La définition officielle du statut de réfugié[136] manque de fondement objectif, puisque l'appréciation du degré de légitimité de la demande repose sur des critères prêtant à interprétation : la « crainte », qui plus est « avec raison », la « persécution », autant de termes qui ne permettent pas de positionner le jugement à partir d'arguments strictement impartiaux. « *Par la jurisprudence et les pratiques de traitement des dossiers de demande d'asile, il y a par conséquent tout un travail informel de définition de cette notion de réfugié, notamment par un processus de catégorisation* » (Greslier, 2007, p.111). En effet, « *l'exemple des réfugiés montre que, plus la catégorie est abstraite et universelle, plus les procédures administratives prennent de l'importance, car ce sont elles qui donnent leur contenu social à la catégorie* » (Noiriel, 2005, p.414).

La prise en charge des demandeurs d'asile se déploie aujourd'hui à travers un panel important de structures et dispositifs : les Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), les Centre d'accueil et d'orientation (CAO), les Hébergements d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA), mais aussi les Accueil temporaire service de l'asile (ATSA), les Services d'accueil et d'orientation (SAO), le programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile (PRAHDA), les Centres d'accueil et d'examen des situations administratives (CAES), les Centres provisoires d'hébergement (CPH), les dispositifs du fonds asile migration intégration (FAMI), etc. (cf. Chapitre1). Autant de centres d'accueil et d'hébergement en apparence cloisonnés qui compartimentent les membres de populations aux caractéristiques similaires[137] en une multitude d'espaces différents. Aussi existe-t-il une logique de tri, qui peut se tenir dans la théorie mais qui ne correspond pas aux réalités rencontrées sur le terrain. Il n'est alors pas étonnant que les travailleurs sociaux (et autres intervenants de l'action sociale) ne puissent se contenter d'appliquer à la lettre les missions officielles, parce que le cadre prescrit ne permet pas de répondre aux exigences du travail réel. L'éclatement du nombre de termes (demandeur d'asile, réfugié, bénéficiaire de la protection subsidiaire, débouté, migrant économique, en situation irrégulière, régularisé, etc.), qui par ailleurs ne présentent jamais de définition

[135] J'utiliserai la notion de « bricolage » non dans une acception péjorative, mais pour évoquer les adaptations informelles et contextuelles auxquels se prêtent les travailleurs sociaux

[136] Rappelons que l'article 1er, A, 2 de la Convention de Genève du 28 juillet 1951 stipule que « le terme "réfugié" s'appliquera à toute personne […] qui craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays ; ou qui, si elle n'a pas de nationalité et se trouve hors du pays dans lequel elle avait sa résidence habituelle, ne peut ou, en raison de ladite crainte, ne veut y retourner ».

[137] Certaines de ces structures sont spécifiquement dédiées aux personnes statutaires, donc ayant obtenu une protection. Ils ne sont plus demandeurs d'asile, mais ils sont passés par cette catégorie administrative, et cela montre que les catégorisations sont mouvantes, changeantes et liées les unes aux autres.

parfaitement exhaustive ou absolue (Agier, Madeira, 2017), et de centres d'accueil est symptomatique de la volonté d'opérer une sélection entre les migrants qui pourraient bénéficier de la générosité de l'État, et ceux dont il faudrait empêcher l'entrée ou l'installation sur le territoire. La catégorisation, parce qu'elle opère un classement entre les « vrais » demandeurs d'asile, dont la légitimité de la demande n'est pas contestée et les « faux » accusés de profiter d'un système auquel ils n'auraient pas *droit*, est un outil de gestion des flux migratoires (Noura, 2013).

S'opère en effet une chasse à la migration économique, inhérente à la politique du soupçon (D'Halluin, 2006). Les juges de l'OFPRA et de la CNDA (un officier de protection instructeur pour l'OFPRA, un président ou un président et deux assesseurs pour la CNDA – cf. Chapitre 1) vont chercher à savoir si la personne qu'ils reçoivent en audience n'est pas venue en France pour des raisons économiques, sous couvert d'une demande d'asile, et ce principalement si le requérant provient d'un pays d'origine considéré comme sûr.

Il est donc pertinent d'aborder la catégorisation de réfugié au regard de ses inclus et de ses exclus, de mettre en lumière le marquage d'une frontière accordant des droits à ceux qui entrent dans la catégorisation, et les refusant à ceux qui y sont à la marge. En effet, c'est précisément au niveau de cet interstice catégoriel, de cette frontière que les travailleurs sociaux ont la possibilité d'agir, notamment grâce à leur maîtrise et leur appropriation des normes institutionnelles, que celles-ci soient officielles (les critères de la convention de Genève) ou officieuses. Car, assurément, la catégorisation de réfugié implique une appréciation subjective des situations.

1.3) Le doute et l'« intime conviction » comme critères catégoriels

Comme l'explique Smaïn Laacher, les juges de la CNDA, tout comme ceux de l'OFPRA, doivent souvent statuer sur les situations qu'ils rencontrent, sans aucune assurance sur la véracité de l'histoire du requérant. Le juge porte alors son analyse sur des arguments reposant sur des « preuves douteuses », sur son « intime conviction » (Laacher, 2018, p.124), et sur « la confiance qu'il accorde à la parole » (*ibid.*, p.125) du requérant. Il doit attester du « bienfondé » de la demande, en s'appuyant sur des éléments subjectifs, sur son « instinct », il « sent » si le récit est « vrai » ou ne l'est pas (Noura, 2013). Il doit alors entrer dans une démarche d'objectivation de faits subjectifs, puisque « *L'absence d'éléments juridiques objectifs qui permettraient le traitement des demandes d'asile entraîne […] une tentative, par les acteurs, d'objectivation de leurs opinions* » (Greslier, 2007, pp.110-111). Cette réalité laisse une marge

de manœuvre aux agents de l'OFPRA et de la CNDA dans l'évaluation des dossiers, mais elle implique que l'entrée dans cette catégorisation ne peut se faire uniquement à partir d'éléments parfaitement objectivables, et se consolide nécessairement sur une part d'arbitraire. De fait, « la réalité objective n'est pas atteignable » (Rousseau, Foxen, 2006, p.518)[138].

La notion d'« intime conviction » (Greslier, 2007 ; Noura, 2013 ; Laacher, 2018), sur laquelle repose considérablement la réponse à la demande d'asile, est particulièrement intéressante à mettre en exergue, de par son caractère à la fois juridique et parfaitement subjectif : « *L'expression "intime conviction", qui renvoie dans le langage courant à l'idée d'une certitude établie "au plus profond de ma conscience", est en France une notion de justice pénale. Introduite par le législateur sous la Révolution française dans le premier code pénal de 1791 — la justice n'est alors plus rendue au nom du roi, elle désigne le transfert aux jurés de la charge de trouver une preuve dans leur for intérieur. Inscrite sous la forme d'un avertissement aux jurés d'assises dans le Code d'instruction criminelle de 1808, elle sera reprise dans le Code de procédure pénale de 1959 : "La loi ne demande pas compte aux jurés des moyens par lesquels ils se sont convaincus ; elle ne leur prescrit point de règles desquelles ils doivent faire particulièrement dépendre la plénitude et la suffisance d'une preuve […]"* » (Greslier, 2007, p.109). Florence Greslier s'étonne de l'introduction de la notion d'intime conviction dans une juridiction civile telle que la CNDA[139] : « *son usage […] et la présentation qui en est faite spontanément comme élément constitutif de l'action d'instruire et de juger les dossiers des réfugiés, personnes non supposées avoir commis une infraction, voilà qui nous surprend et nous interroge. L'emprunt au vocabulaire pénal ne participe-t-il pas au soupçon jeté ces dernières années sur le demandeur d'asile, coupable en puissance, suspect par sa sollicitation ? Ne renvoie-t-il pas, plus généralement, à la culpabilisation de la condition d'étranger ? (Lochak, 1985)* » (Reslier, 2007, pp.109-110). Par conséquent, l'audition devant les juges de l'OFPRA ou de la CNDA peut ressembler à un procès, duquel l'issue est déterminante. Il y a une forme de « juridiciarisation de l'exil » (Noura, 2013), qui se ressent dans les propos de certains travailleurs sociaux rencontrés, lorsqu'ils parlent d'une famille qui a « perdu » ou « gagné », comme s'il s'agissait d'un procès.

[138] Cécile Rousseau et Patricia Foxen évoquent le cas de commissaires du tribunal administratif au Canada. Il y a donc nécessairement des différences avec l'OFPRA et la CNDA. Cependant, tous les éléments sur lesquels se formalisent les décisions d'octroi ou non d'une protection que les auteures mentionnent peuvent, à mon sens, être transposables sur l'instruction des dossiers en France.

[139] Greslier parle en fait de la CRR, La Commission de Recours des Réfugiés, qui est l'ancien nom de la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA), dénomination datant de 2008.

Comme nous l'avons vu, les catégorisations impliquent des représentations sur ceux qui sont désignés comme en faisant partie. Or, Florence Greslier explique qu'il y a une « *atmosphère croissante de suspicion envers des étrangers qui, toutes catégories confondues, sont réputés pratiquer l'abus et la fraude* » (Greslier, 2007, p.110). Ainsi le soupçon, constitutif des politiques migratoires, entre dans l'appréciation des dossiers des requérants de l'asile. Si les personnes ne sont pas « convaincantes », s'il subsiste un doute dans leur récit, elles ont, dans la plupart des cas, un refus. C'est notamment ce que j'ai pu constater après la lecture du rejet OFPRA d'une dame angolaise accompagnée par Mélanie, travailleuse sociale en CADA :

> « C'est en des termes *peu substantiels* et *peu approfondis* qu'elle a indiqué avoir rejoint la mouvance religieuse Luz Do Mundo, ses propos ne faisant pas montre des différences existant entre cette mouvance et l'Église adventiste dont elle est une branche dissidente. En sus, c'est *de façon sommaire* qu'elle a rapporté ses motivations personnelles à se détourner de la religion catholique pour s'engager dans ce mouvement. De surcroît, elle a fait état d'une *méconnaissance* manifeste de cette secte millénariste, n'étant en mesure d'identifier aucun de ses grands principes, ou encore d'apporter des précisions sur le parcours de son leader, José Julino Kalupeteka. Enfin, c'est en *des termes superficiels* qu'elle a fait état des prêches auxquels elle aurait assisté, ne mettant pas en lumière la pratique religieuse personnelle qu'elle allègue.
> Par ailleurs, ses explications relatives au motif du rassemblement de fidèles à Humbo, auquel elle indique s'être rendue au mois d'avril 2015, apparaissent *peu cohérentes* avec les informations étant à la disposition de l'Office (OFPRA, Note, « L'Église évangélique Sétimo Dia a Luz do Mundo (Lumière du Monde) et son leader José Julino Kalupeteka », DIDR, 10/11/2016). En sus, *sa description artificielle* du rassemblement ainsi que de l'intervention des autorités sur le site, ponctuée de *détails erronés* tels que le nombre de victimes, lequel est *en contradiction* avec les sources consultées par l'Office (Le Monde Afrique, article « En Angola, l'étrange procès de la secte du Septième Jour de la lumière du monde », 22/02/2016), permet de *douter* de sa présence effective sur les lieux à l'époque des faits rapportés. Enfin, le récit de sa fuite, puis des circonstances dans lesquelles elle aurait fait l'objet de recherches policières à Luanda en 2015 *n'a pas emporté la conviction* en l'absence d'élément circonstancié fourni par l'intéressée.
> Ainsi, ses déclarations n'ont permis ni de tenir pour établis les faits allégués, ni de regarder comme fondées les craintes de persécution exprimées en cas de retour dans son pays d'origine. » (Extrait d'un rejet OFPRA, journal de terrain du 30/03/2018)

La terminologie utilisée par l'OFPRA atteste du doute qui pèse sur les propos de la requérante. Dans la mise en récit de son histoire, elle n'est pas parvenue à construire la preuve de ce qu'elle avançait. On constate très clairement dans les arguments de rejet que plusieurs éléments ressortent. Pour commencer, le manque de détails pour décrire les événements ou pour arguer de son entrée dans la « secte », signalé par des « termes peu substantiels et peu approfondis », « de façon sommaire », « des termes superficiels », « sa description artificielle ». Ensuite, la « méconnaissance » du mouvement dont elle dit avoir fait partie, et pour finir les incohérences vis-à-vis des recherches menées par l'OFPRA (« peu cohérent », « détails erronés », « en

contradiction »). Autant d'éléments qui ont amené l'OFPRA à clairement exprimer son « doute » quant à la véracité des propos de la requérante, et qui n'ont pas permis d'« emporter la conviction » des juges sur la pertinence de la demande de cette dame. Cette intime conviction est visiblement constitutive de l'instruction des dossiers, d'autant plus lorsqu'il n'y a pas de preuve formelle (certificat médical attestant de mauvais traitements subis par cette dame, document prouvant son affiliation à ce mouvement ou sa présence le jour de l'événement) qui puisse être fournie, comme ce fût apparemment le cas ici. L'appréciation et l'interprétation des événements par les juges visent à objectiver des faits subjectifs, mais se font aussi à l'aune d'éléments relevant du registre émotionnel, affectif ou de l'identification : « *Dans l'expression "intime conviction" telle qu'elle est réappropriée par les rapporteurs de la CRR, tout se passe comme si le renfort de l'adjectif "intime" était destiné à produire un effet de légitimité incontestable de leur jugement* » (Greslier, 2007, p.110).

La recherche du mensonge est l'un des facteurs sur lesquels peut s'appuyer l'intime conviction. Selon Cécile Rousseau et Patricia Foxen, pour certains commissaires du tribunal administratif canadien, qui évaluent les demandes d'asile, « *le discours sur le mensonge se superpose en filigrane à un discours plus technique qui s'occupe des particularités de l'histoire des réfugiés remettant en cause sa crédibilité : contradictions, emprunts évidents, omissions, etc. L'idée de mensonge incarne l'opinion que ces distorsions de l'histoire sont intentionnelles et introduit implicitement une dimension morale évoquant la tromperie et la confiance impossible* » (Rousseau, Foxen, 2006, p.509). Cependant, les auteures nous mettent en garde contre une généralisation trop hâtive, et opèrent une distinction entre les commissaires pour qui le « réfugié menteur » devient la règle, et ceux qui accordent un statut même en étant convaincus que la personne a menti sur une partie de son histoire. Ces derniers peuvent par exemple considérer que le requérant en a rajouté, mais qu'il est néanmoins en danger dans son pays, et qu'à ce titre, il a droit à une protection. Aussi, si certains interprètent les contradictions comme une preuve de mensonge, d'autres essaient de les expliquer, de leur donner un sens. Certes, les auteurs parlent du cas canadien, où les règles entourant le droit d'asile et les instances de décision sont différentes. Cependant, il me semble approprié de dire que, en France comme au Canada, il est impossible de généraliser les comportements et attentes des juges, tant ceux-ci peuvent être différents, d'autant plus que les situations appellent toujours une interprétation, qui dépend des expériences personnelles et de la subjectivité de chacun. C'est notamment ce que démontrent

Didier Fassin et Carolina Kobelinsky lorsqu'ils évoquent l'implication des rapporteurs[140] dans la décision des juges de la CNDA, parce qu'ils donnent leur avis sur la pertinence des dossiers présentés. Les auteurs classent les rapporteurs dans trois catégories : 1/ les humanistes, qui accordent une place prépondérante aux droits de l'homme ; 2/ les juristes, bien plus attachés aux faits et à leur inscription dans les textes de loi ; 3/ les géopolitiques, qui mettent particulièrement la focale sur l'adéquation du récit du requérant avec le contexte historique et politique du pays. Les auteurs montrent ainsi que les pratiques et les systèmes de justification portés par les rapporteurs varient en fonction de ces catégories (Fassin, Kobelinsky, 2012).

C'est principalement dans la relation intersubjective que va se jouer l'accréditation du discours du requérant, par sa faculté à convaincre, ou au contraire que va s'installer le doute, la méfiance, qui induiront un refus. Mais je n'ai pas pu effectuer d'entretien avec les juges de l'OFPRA ou de la CNDA, je n'ai donc pas d'éléments pour attester de ces différences, et ce n'est d'ailleurs pas l'objet de ce travail de thèse. Ce qui m'intéresse, c'est plutôt d'appréhender les éléments que les travailleurs sociaux retiennent pour favoriser une réponse positive. Ils ont eux-mêmes conscience que d'un juge à l'autre les appréciations des dossiers des requérants peuvent être très variables, et les interprétations également. Par ailleurs, d'après Lia, travailleuse sociale en CADA, il arrive que les avocats reportent des audiences quand ils savent quel juge instituera le dossier :

> « Certains, quand ils voient le jury, ils se disent déjà "c'est mort", quel que soit le dossier. » (Extrait du journal de terrain du 22/11/2017)

La recherche de « détails », de « cohérence », de « connaissances » est donc déterminante dans l'obtention ou non du statut de réfugié. Mais le recours à la subjectivité des juges, à leur empathie ou à leur sympathie constitue également un outil de légitimité de la demande. Et ce sont ces éléments sur lesquels les travailleurs sociaux insistent principalement dans les préparations aux audiences qu'ils réalisent avec les demandeurs d'asile.

Dans le cadre de mon terrain de thèse, j'ai pu assister à 9 préparations à l'entretien OFPRA entre un travailleur social et un demandeur d'asile, et 13 préparations d'audience à la CNDA, avec parfois la présence, par téléphone, de l'avocat. J'ai également observé des audiences à la

[140] « Le rapporteur est chargé d'analyser en toute indépendance les dossiers sur les plans juridique et géopolitique afin d'éclairer les débats, sans prendre parti sur le sens de la décision. Le jour de l'audience, le rapporteur, qui n'est pas membre de la formation de jugement, donne lecture de son rapport puis assiste au délibéré, sans voix délibérative. Enfin, il rédige le projet de décision » (www.cnda.fr/La-CNDA/Organisation-de-la-CNDA/Organisation-de-la-CNDA). Le rapporteur ne prend donc pas part à la réponse finale, mais il est en mesure de l'influencer quelque peu par les informations qu'il choisira de faire remonter.

CNDA (7 en tout) lors de 3 demi-journées. À partir de là et d'autres observations, je me suis rendu compte que le rôle que jouaient les travailleurs sociaux était loin d'être dérisoire, et qu'ils avaient une action sur les catégorisations de l'asile et sur leurs interstices.

2) Les travailleurs sociaux : acteurs des catégorisations de l'asile et de leurs contournements

Les personnes accompagnées dans leur procédure de demande d'asile ont des chances plus élevées d'accéder à une protection internationale. Les travailleurs sociaux sont donc des acteurs essentiels de la passation positive des frontières entre les catégorisations, puisqu'ils ont acquis les critères, à la fois objectifs et subjectifs, permettant d'infléchir l'intime conviction des juges de l'OFPRA et de la CNDA.

2.1) L'accompagnement dans la procédure : les marges d'interprétation et les différents registres de « preuves »

Le cahier des charges des CADA de 2015[141] stipule que l'une des missions de ces centres consiste en un : « accompagnement dans les démarches administratives et juridiques ». Plus précisément, il est écrit que :

> « Une information est donnée au demandeur d'asile, en s'appuyant sur des documents traduits dans une langue qu'il comprend, sur la procédure d'asile, le séjour des demandeurs d'asile en France, les conséquences des décisions d'accord ou de rejet de leur demande, notamment au regard de leur hébergement en CADA. Sont jointes des informations sur les possibilités d'accès à l'aide juridictionnelle, ainsi que sur les dispositifs et modalités d'aide au retour volontaire.
> Un soutien doit être apporté au demandeur d'asile pour l'élaboration des dossiers de demande d'asile, formulaires, compléments d'information, et courriers relatifs à la procédure devant l'OFPRA. Une information quant au recours et une aide à l'accès à l'aide juridictionnelle sera apportée. Par ailleurs, l'équipe sociale doit aider le demandeur d'asile à la préparation de l'entretien avec un officier de protection de l'office. S'agissant de la procédure de recours devant la CNDA, les frais d'avocat ne peuvent être pris en charge par le CADA. »

[141] Si je fais le choix de m'appuyer sur la version de 2015, c'est parce que les observations que j'ai réalisées se sont principalement déroulées entre novembre 2017 et janvier 2019. Par conséquent, je n'ai pas pu observer la mise en place de nouvelles normes correspondant aux changements apparus dans le cahier des charges de 2019.

Si cette prérogative semble claire et tracer concrètement le protocole à suivre par les professionnels des CADA dans leur accompagnement dans la procédure de demande d'asile[142], elle laisse finalement une marge d'interprétation et d'adaptation dans sa mise en application. Comme je l'ai évoqué dans le chapitre 5, les pratiques des travailleurs sociaux sont transmises aux nouveaux venus par observation lors de la première semaine de leur arrivée. Les façons de faire des uns et des autres se ressemblent donc, bien que chacun fasse évoluer ses pratiques à mesure qu'il acquiert de l'expérience et qu'il adapte la définition de son travail. Aussi, bien que sur le fond, les entretiens de préparation aux audiences OFPRA et CNDA puissent être similaires, chaque travailleur social y met en fait un peu de lui et choisit l'orientation de la conversation. L'appréciation des situations, les questions, les « sentiments » apposés aux situations sont donc propres à chacun, malgré l'apparente uniformité et objectivité des éléments de préparation. Mais au-delà, ce sont aussi les stratégies déployées par chaque travailleur social qui peuvent marquer la différence d'appréciation des dossiers.

En l'occurrence, ce travail d'adaptation et de (re)définition que ces professionnels fournissent dans leur accompagnement vers le statut de réfugié est fondamental, déjà par sa densité, la centralité qu'il prend dans l'accompagnement, mais aussi parce qu'il peut s'avérer particulièrement opérant.

Les demandeurs d'asile hébergés en CADA ont plus de chance d'obtenir une protection au terme de leur procédure, parce qu'ils disposent d'un meilleur accompagnement que ceux ne bénéficiant pas d'une place en centre d'accueil (Kobelinsky, 2012 ; 2015 ; Bonerandi, Bourgeois, Richard, 2004 ; Frigoli, 2010). En effet, « *Au vu de l'énergie que consacrent certains acteurs locaux à la défense de certains dossiers, ou de l'écart qui existe entre les chances d'obtenir le statut de réfugié selon que l'on est hébergé ou non en CADA, on est amené*

[142] La circulaire CADA de 2011 était bien moins précise dans la définition de cet accompagnement administratif vers la demande d'asile, et ne le rendait pas obligatoire dans sa formulation : « L'équipe du CADA apporte au demandeur d'asile toutes informations utiles sur la procédure de demande d'asile en France. Elle l'assiste *en tant que de besoin* pour l'élaboration de son dossier de demande d'asile auprès de l'OFPRA, ou de recours auprès de la CNDA, ou pour l'accomplissement des démarches relatives à son droit au séjour en tant que demandeur d'asile. Une préparation individualisée *peut* être réalisée avant l'entretien à l'OFPRA ou l'audience devant la CNDA. Un soutien *peut* être également apporté pour la recherche d'un avocat et la demande d'aide juridictionnelle ». Est-ce la réalité de terrain qui a influencé l'évolution des textes ? En ce cas, les pratiques professionnelles pourraient avoir une implication plus large encore que celle qu'ils exercent sur l'organisation locale (cf. Chapitre 5) ou même sur les catégorisations de l'asile : elles pourraient être une réalité à laquelle le législateur doit s'adapter pour revisiter les lois.
Circulaire IOCL1114301C du 19 août 2011 relative aux missions des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) :
https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Media/Immigration/Files/Circulaire-IOCL1114301C-du-19-aout-2011-relative-aux-missions-des-centres-d-accueil-pour-demandeurs-d-asile-CADA-et-aux-modalites-de-pilotage-du-dispositif-national-d-accueil-DNA

à penser que le sort des demandeurs se règle en partie dans le cadre d'autres situations d'interaction et d'autres relations que celle qui réunit un demandeur d'asile et un agent de l'OFPRA » (Frigoli, Jannot, 2004(1), p.179).

Cela laisse à penser que les travailleurs sociaux mobilisent, dans leur accompagnement, des moyens d'action permettant d'aider les demandeurs d'asile à entrer dans une catégorisation officielle « positive ». Et en effet, « *La politique d'immigration se mesure aussi aux pratiques des agents qui la mettent en œuvre. En décidant du sort des étrangers qui se présentent aux guichets des préfectures, ceux-ci se livrent à un travail permanent de production, d'appropriation et de réinterprétation du droit* » (Spire, 2005, p.11). C'est particulièrement vrai lorsque l'on prend en compte les entretiens de préparation OFPRA et CNDA, durant lesquels les travailleurs sociaux endossent le rôle d'un juge, pour partir en quête de preuves permettant d'accréditer l'histoire du requérant. Ils se font alors les « premier[s] vérificateur[s] des propos de l'exilé » (Noura, 2013, p.276). Ils s'appliquent à « mettre en scène la crédibilité » (*ibid.*, p.158) des récits, par un « travail de mise en cohérence du propos » (*ibid.*, p.159). Par conséquent, le travailleur social agit nécessairement sur l'histoire du requérant, puisqu'il co-construit son récit. Il participe de la production d'un discours légitime (d'Halluin, 2004).

En effet, ces professionnels intègrent les critères institutionnels et, s'ils ne les questionnent pas toujours, ils les apprennent, les appliquent et les transmettent aux personnes qu'ils accompagnent. Les travailleurs sociaux sont formés, par l'équipe et dans une moindre mesure lors d'une formation de deux jours à leur arrivée à Adoma, à apprendre les critères recherchés par les agents de protection de l'OFPRA ou les juges de la CNDA. Ils se performent aussi grâce à la lecture des rejets de l'OFPRA, précisant les causes du refus. Ils acquièrent ainsi une forme d'expertise quant aux critères d'obtention d'une protection. Ces normes, qu'ils s'approprient, ils les transmettent aux demandeurs d'asile qu'ils accompagnent : fournir des documents, relever les incohérences, être précis, donner des détails, se montrer traumatisé par les événements vécus, être spontané, sont autant d'éléments que les travailleurs sociaux exploitent pour modeler ou construire la preuve recherchée par ces instances institutionnelles. Car l'obtention d'une protection ne dépend pas uniquement de l'histoire de la personne, mais d'une multitude de facteurs : la mise en discours, la chronologie des événements, ainsi que des aspects « subjectifs », relevant de l'affect, de l'identification, de la compassion. La preuve se forme sur des éléments officiels, documentaires, objectivables, mais se produit aussi à partir d'éléments plus annexes relevant d'une forme de savoir-être. Est notamment jugée la capacité du requérant à « avoir l'air » de dire vrai, à être convaincant, à impulser « l'intime conviction » des juges.

La preuve physique de persécution fait acte de foi. Présenter un document médical attestant de tortures à son encontre s'avère souvent payant dans l'acquisition d'une protection. Car ici le corps, expression physique et incontestable de la souffrance et des tortures endurées, constitue une preuve qu'il n'est nullement besoin de produire. Référons-nous aux écrits de Didier Fassin (2001 ; 2002), dans la droite ligne de l'*homo sacer* de Giorgio Agamben (1997), pour affirmer que s'opère ici un passage des droits du citoyen au droit de l'homme : le corps du réfugié, vulnérable, amène à penser sa condition non plus en termes politiques mais en termes humanitaires. Ce « corps souffrant » (Mazzocchetti, 2014) permet une reconnaissance des persécutions subies, tout en dissociant la vie naturelle (*zoë*) et la vie politique (*bios*). Ainsi, « *Les attestations médicales et psychologiques ont pris une place croissante dans la constitution des dossiers. Suscitant un débat épineux au sein du monde associatif médical, ces attestations procèdent de l'inflation d'un registre expert – qui ne va pas sans une dépossession et une réduction de la parole du réfugié – dans le travail de présentation de soi accompli par les requérants. En mettant l'accent sur les souffrances du corps ou l'effondrement psychique du requérant, elles relèvent à la fois d'un registre factuel doté de la force symbolique de la science – constater des cicatrices ou un traumatisme psychique – et d'un registre compassionnel puisque la douleur, ou ses traces, en sont l'objet* » (D'Halluin, 2006, p.22). La « preuve scientifique », bien que contestée, du corps souffrant participe de la tentative d'objectivation du discours, quand l'importance de la parole du requérant s'en voit amoindrie. Renvoyé à sa vie nue (Agamben, 1997), le requérant est alors davantage victime (dans la dimension humanitaire du terme) qu'il n'est « héros » (dans son épaisseur politique).

Comme je l'ai évoqué plus haut, la catégorisation implique des jeux de domination et véhicule le pouvoir de l'État, qui pénètre les corps des individus (Foucault, 1975). Dans un ouvrage collectif dirigé par Didier Fassin et Dominique Memmi, les diverses contributions reprennent avec justesse les approches foucaldiennes pour évoquer la manière dont les pouvoirs publics s'insèrent insidieusement dans la vie intime et privée des individus par des jeux de normalisation s'opérant sur les corps et leurs conduites (Fassin, Memmi, 2004). Les auteurs montrent aussi que les individus donnent sens à ces normes imposées, mettent en place des formes de résistance au pouvoir et des ruses adaptatives.

Élise Pestre parle d'« instrumentalisation des corps ». Elle dit que « *L'émergence d'un* corps discipliné *par l'institution, devenu obéissant et avili, amène le sujet à porter en offrande sa chair au souverain* » (Pestre, 2012, p.150). Bien que l'auteure soit psychologue, et qu'elle aborde à ce titre bien des notions et concepts qui ne sont pas utilisés en sociologie, son approche

est intéressante dans la mesure où elle évoque les attendus sociaux sur les corps torturés. Elle dit à ce propos que « *celui qui a été torturé a finalement plus de chance d'être reconnu réfugié que celui qui ne l'a pas été. Cette considération amène à postuler que l'État attend par conséquent la production d'un état traumatique visible où la transparence des corps donnerait à voir un passé qui laisse des empreintes immuables, conservées à jamais, alors même que les marques liées aux tortures sont vouées à disparaître* » (Pestre, 2012, p.149). Le corps qui a été torturé se doit alors de rester meurtri. L'actualisation de la crainte[143], recherchée dans l'appréciation des dossiers pour attester du danger encouru par le requérant, implique également une actualisation de la souffrance physique et psychologique.

L'exemple d'Ahmed, ce Soudanais d'une quarantaine d'années, est particulièrement illustrant. Cet homme a subi des tortures qui ont laissé des marques sur son corps : son bras gauche, qui a été cassé et non soigné, s'est ressoudé en arc de cercle, si bien que la déformation a fortement interpellé des spécialistes de la main, qui ont pourtant refusé de l'opérer de peur d'aggraver encore la mobilité de son bras. Adèle, la travailleuse sociale qui l'accompagne, lui a fait consulter un médecin légiste afin que ce dernier atteste officiellement des tortures endurées par l'homme.

> Adèle m'apprend qu'Ahmed a obtenu un statut de réfugié à l'OFPRA. Je m'en réjouis, mais ni elle ni moi ne sommes étonnées. « En même temps, lui c'était sûr », me dit-elle.
> (Extrait du journal de terrain du 29/05/2018)

Ainsi, les preuves physiques de la persécution subie par l'homme, confirmées par le compte-rendu médical du médecin légiste, n'a pas permis d'émettre de doute sur la fiabilité du récit d'Ahmed à propos de sévices endurés. Et pour la travailleuse sociale, cette marque visible de la persécution rend « sûr » l'issue positive de la demande, et *a priori* pour l'OFPRA également. Le doute n'est pas permis, le soupçon n'a pas sa place ici, quand il est pourtant central dans la majorité des instructions de dossiers (Greslier, 2007). Le corps devient, pour le demandeur d'asile, à la fois « *le poison et le remède. Il est […] l'exil, la douleur mais également la survie, la vie ; un refuge* » (Pestre, 2012, p.152).

Certains autres documents peuvent être des pièces essentielles à l'instruction du dossier (attestations, formulaire de dépôt de plainte, carte de membre d'un parti politique, lettres de

[143] Avant de passer en entretien devant l'OFPRA et, à plus forte raison peut-être, en audience devant la CNDA, le requérant doit parfois attendre plusieurs années (bien que les réformes autour de l'asile visent à réduire de plus en plus ce temps d'attente). Afin de statuer sur les dossiers de demande d'asile, les juges doivent donc, entre autres choses, déterminer si les raisons qui ont poussé la personne à partir de chez elle sont toujours d'actualité, si, par conséquent, elle serait toujours en danger dans son pays.

menace, journaux de presse, etc.). Les travailleurs sociaux sont d'ailleurs en permanence dans la recherche de « preuves formelles ». Mais bien souvent, les requérants ne sont pas en mesure de fournir de preuve documentée ou médicale appuyant leur histoire (Laacher, 2018) et tout se joue donc sur une appréciation d'éléments discursifs. L'oralité, la mise en récit, devient alors fondamentale dans la quête de crédibilité de l'histoire que le requérant défend devant l'OFPRA ou la CNDA. À tel point qu'il semble prendre une part bien plus importante que le récit de vie écrit, du moins en ce qui concerne l'OFPRA. Adèle par exemple ne relit jamais les récits de vie envoyés à l'OFPRA[144], par souci de temporalité : elle les fait traduire, puis les envoie tels quels. D'ailleurs, si la nécessité de donner des détails est un point sur lequel les travailleurs sociaux insistent régulièrement (j'y reviendrai), le récit de vie lui, ne fait pas plus de deux pages, pour des raisons budgétaires : il faut payer la traduction. En revanche, Adèle passe du temps sur les préparations à l'audience.

La force de la preuve discursive et de sa crédibilité peut venir contrebalancer l'absence de preuve physique ou documentée de la maltraitance. Elle peut même, le cas échéant, avoir une force persuasive plus importante encore que l'argumentation documentée, puisque : « *Le gouvernement français a ainsi clairement présenté la « méthode française » d'analyse des demandes d'asile et des pièces présentées à leur appui dans les observations qu'il a présenté dans l'affaire* K.K c/France *(CEDH, 10 octobre 2013, n° 18913/11) : "Le Gouvernement ajoute qu'en tout état de cause, la preuve documentaire n'a qu'un statut subsidiaire et qu'une valeur confirmative. C'est, selon lui, à la crédibilité générale des déclarations du demandeur d'asile qu'il convient d'accorder une importance capitale.*" » (Dannaud, 2015, p.II). Ainsi, même les documents formels ne suffisent pas à faire « preuve », tant qu'ils ne sont pas portés par un discours « crédible ».

La « preuve morale » (Laacher, 2018, p.127), c'est justement là que se joue l'implication des travailleurs sociaux. C'est là qu'ils peuvent mobiliser leurs savoirs institutionnels, normatifs et sociaux, pour aider les demandeurs d'asile à entrer dans la catégorisation de réfugié. Bien plus que des supports dans l'accompagnement, les travailleurs sociaux participent d'une coproduction des histoires de demandeurs d'asile, les orientent, les agencent. En ce sens, ils sont des « architectes du récit » (Noura, 2013, p.321), qu'ils « mett[ent] en scène dans un registre juridique » (*ibid.*, p.323). Il leur faut modeler les récits, afin de répondre à l'« *exigence*

[144] À la CNDA, la personne n'est pas sûre d'être convoquée, et la Cour peut statuer sur le dossier sans rencontrer le requérant. La forme écrite de l'argumentation est alors fondamentale. Par ailleurs, le dossier présenté à la CNDA est censé être, lui, rédigé par un avocat, ce qui n'est pas le cas pour l'OFPRA.

d'un aveu public qui devait avoir toutes les apparences de l'adéquation (du moindre écart à la vision juridique, politique et morale dominante) et de l'honnêteté (en faisant montre de loyauté et conforme à la vertu et aux convenances). Faire croire à l'incroyable nécessite, au minimum, de réunir cette double condition » (Laacher, 2018, p.115). La construction, la reconstruction ou la mise en forme de la preuve se fait sur plusieurs registres, à la fois dans un souci de rationalisation et dans l'idée de faire appel à l'empathie des juges.

2.2) La mise en récit comme élément de rationalisation

Pour emporter l'intime conviction des juges, les demandeurs d'asile doivent répondre, selon les travailleurs sociaux, à un certain nombre de critères, visant à prouver la véracité de leurs propos, et à démontrer qu'ils ne mentent pas. Pour cela, il leur faut organiser leurs propos pour permettre à leur histoire d'acquérir en fluidité et donc en force de conviction.

La spontanéité : « J'attends des réponses spontanées. Je vois souvent des couples qui se regardent pour répondre... Il ne faut pas », « Il faut répondre de façon spontanée et raconter les faits tels qu'ils se sont déroulés », voici des exemples de phrases que les travailleurs sociaux disent aux demandeurs d'asile lors des préparations OFPRA et CNDA. Parce qu'il saura répondre aux questions sans réfléchir, qu'il sera assuré de son récit et ne reviendra pas sur une déclaration qu'il a pu faire ultérieurement pour se contredire, parce que le conjoint interrogé ne regardera pas son ou sa compagne avant de répondre comme pour avaliser ce qu'il peut dire, il sera, a priori, moins suspecté de mentir. La spontanéité amène une certaine fluidité au récit, et de fait elle est un élément permettant, selon les travailleurs sociaux, d'infléchir la décision en faveur du requérant.

Pourtant, cet impératif de spontanéité n'a rien de spontané. Car « être spontané » demande de la préparation, un apprentissage. C'est pourquoi les entrainements d'entretiens OFPRA et CNDA sont réalisés, et pourquoi les travailleurs sociaux rencontrent souvent plusieurs fois la personne, pour lui poser les mêmes questions, et s'assurer qu'elle a acquis une « spontanéité » dans ses réponses. Il s'agit là de maîtriser son histoire, de l'apprendre et de s'entraîner à la restituer sans gêne.

La cohérence et la chronologie : fournir la preuve de son récit, c'est aussi y apporter une « cohérence ». Celle-ci passe par la chronologie du récit. Dès lors, les travailleurs sociaux font la chasse aux confusions, notamment au niveau des dates :

Extrait de préparation à l'entretien CNDA, avec Raphaël (R.) et Vasil (V.), un homme qu'il accompagne, via un interprète par téléphone :
« Raphaël : Avant de venir ici tu es allé où ?
Vasil : 2012-2013…
R. : Non… Ah bon ? Où et pendant combien de temps il [Vasil] a déménagé ?
V. : J'ai déménagé à Gostivar.
R. : Il est resté combien de temps ?
V. : Jusqu'à ce que je vienne ici.
R. : Non mais ça marche pas ton truc ! T'as toute une période où tu es allé demander l'asile en Allemagne.
V. : Oui j'ai le cerveau embrumé…
R. : Oui mais tu peux avoir le cerveau embrumé mais de là à oublier que t'es allé en Allemagne ! Si monsieur dit ça, c'est un rejet direct ! »
(Extrait du journal de terrain du 07/11/2018)

Raphaël pose des questions à l'homme, tout en connaissant une partie des réponses. Il l'incite ainsi à s'approprier son propre récit afin que celui-ci tienne la route, et soit en adéquation avec les éléments donnés durant l'audience OFPRA et avec ce que la CNDA connaît, à savoir que l'homme a déjà formulé une demande d'asile en Allemagne.

L'objectif est de lister les événements et les dates, et de les apprendre. Il ne s'agit pas là nécessairement de s'assurer que ces dates soient exactes, qu'elles coïncident bien avec les événements décrits, mais simplement qu'elles soient chronologiquement pertinentes : (re)construire la cohérence de l'histoire à partir d'une datation parfois inexacte mais qui pourrait l'être :

Un peu plus loin dans l'entretien, Raphaël (R.) demande à Vasil (V.) :
« R. : À quelle date tu es parti d'Allemagne pour rentrer ?
V. : En 2013, je crois en été mais je sais plus, il faudrait regarder dans le passeport. Je sais plus, je suis complètement chamboulé, bouleversé, je vis avec un homme malade [*il parle de son frère*], je suis chamboulé.
R. : ça tu me l'as déjà dit et je le comprends, mais les juges ils s'en foutent que tu sois stressé, ils veulent les dates, donc note toutes les dates sur une feuille, et donne leur les dates.
V. : Quelles dates ?
R. : Quand t'as été réserviste, quand a commencé l'insurrection, quand ça a fini, quand tu as été agressé, tous les événements que tu décris il faut être capable de les dater.
V. : J'arrive à dire les dates, mais les mois et les jours je sais pas ! Peut-être que moi aussi j'ai été perturbé par l'attaque. Après je peux mentir s'il faut mentir ! Mais je m'en souviens pas.
R. : Le jour on te demandera pas. Mais le mois et l'année ! Tu sais les dates, mais tu les oublies. Arrête de les oublier, marque les sur un papier et tiens-toi y.
V. : Ok si je dois mentir je mens ! Vas y demande moi j'te donne des dates !

> R. : Tu m'énerves là ! À quel moment je t'ai dit de mentir ?! /[145] Tu veux que je fasse la liste à ta place c'est ça ?
> V. : Quelle liste ?
> R. (à l'interprète) : il ne vous a pas laissé traduire jusqu'au bout c'est ça ? Alors dites-lui qu'il faut faire une liste et que je peux l'aider.
> V. : Je veux bien que vous m'aidiez ! Parce que moi je suis une personne, je vais oublier et c'est qu'une fois parti du bureau que je vais m'en souvenir. »
> (Extrait du journal de terrain du 07/11/2018)

Ici, nous pouvons souligner la difficulté de l'homme à se situer dans le temps. Il impute cela au fait qu'il est « chamboulé » par ce qu'il a vécu. La datation des événements n'est pas quelque chose d'aisé pour tout le monde, tout comme les facultés descriptives (j'y reviendrai). Mais Raphaël lui rappelle bien que « les juges ils s'en foutent que tu sois stressé ». Sans cohérence dans la chronologie et la datation des événements, le registre compassionnel (tel que je le développerai par la suite) ne peut être suffisant dans la production de la preuve et de la crédibilité du récit.

Cet extrait est également signifiant quant à la réaction de l'homme lorsque Raphaël lui demande de lister et retenir les dates importantes de son parcours. Il semblerait que le fait de « préparer » les dates, de les apprendre et de les retenir, soit un acte qui s'apparente directement pour Vasil à du mensonge. Ce que réfute Raphaël, pour qui il ne s'agit que d'une mise en forme du récit, permettant la fluidité du discours et la production de la preuve.

Les dates font donc régulièrement l'objet d'un remaniement par les travailleurs sociaux. Mais il arrive aussi que certains les modifient complètement, pour permettre une cohérence du récit :

> « En même temps des fois c'est incohérent et on est obligé de changer des dates parce qu'on ne peut pas envoyer ça comme ça. Par exemple Ahmed, il me disait qu'il avait quitté le Soudan en 2014, et qu'il avait eu un enfant au Soudan en 2017. Là ça va pas y a un problème ! Quand je lui ai demandé quel âge avait son fils, il m'a dit 3 ou 4 ans. Donc j'ai changé la date qu'il me disait, j'ai compté et j'ai donné une date en 2015, mais en calculant que ça faisait moins de 9 mois qu'il était parti du Soudan. C'est pas de la triche ! Mais c'est juste qu'ils ont vu tellement de choses, qu'ils sont souvent un peu perdus dans la temporalité. »
> (Extrait du journal de terrain du 29/06/2018)

Les situations, les repères culturels ou les réalités cognitives de certaines personnes ne leur permettent pas d'entrer dans les normes attendues de l'institution. Il arrive alors que les travailleurs sociaux se sentent l'obligation, par rapport à la définition qu'ils se font des objectifs de leur accompagnement, de contourner quelque peu les marges des catégorisations pour y

[145] Les « / » indiquent qu'il y a une rupture dans la conversation, le temps que l'interprète traduise ce qui vient d'être dit.

permettre une entrée plus facile. Selon Adèle, « c'est pas de la triche », mais simplement un moyen de s'adapter à l'individualité de chaque demandeur d'asile, à sa subjectivité (Noura, 2013), et aux potentielles difficultés à se situer dans le temps. En l'occurrence, la fabrication de la cohérence du récit à partir d'une modification des dates est particulièrement parlante.

Les « réponses interdites » : Il s'agit ici de rentrer dans les codes imposés par l'OFPRA et la CNDA, d'apprendre à répondre aux questions. Pour faciliter la confiance des juges envers le récit du requérant, ce dernier doit se conformer à ce qui est attendu de lui, en évitant certaines réponses.

> J'assiste à la préparation d'un entretien OFPRA avec Élodie, un couple d'Albanais, et une interprète physique. Voici un extrait de cet entretien :
> « Élodie : Quelles sont exactement les raisons de votre départ d'Albanie ?
> Lui (via l'interprète) : ils ne pouvaient plus rester, ils étaient menacés, les enfants aussi.
> Elle (via l'interprète) : ils ont peur pour la vie de leurs enfants, parce qu'ils vont à l'école, il peut leur faire du mal.
> Interprète : Elle parle d'un enfant enlevé et retrouvé mort.
> Éodie : Ça, ça arrive dans tous les pays ! Pourquoi vous ne pouvez pas être protégés en Albanie ?
> Lui (via interprète) : En Albanie, l'État ne fonctionne pas comme il faut.
> Élodie : Ça, ça fait partie des réponses interdites ! Rappelez-vous, je vous l'ai dit ! »
> (Extrait du journal de terrain du 19/02/2018)

L'appréciation de la situation du requérant se fait à l'aune d'une double réalité : à la fois le contexte dans son pays d'origine (objectivation de l'argumentation) et la subjectivité de l'histoire de la personne demandant l'asile[146]. Mais les personnes ont parfois du mal à subjectiver leur histoire et à dépasser un contexte global. Élodie essaie alors de replacer la focale sur un récit personnifié, en « interdisant » certaines réponses. Si celles-ci sont interdites, c'est parce que la travailleuse sociale sait, d'expérience, qu'elles peuvent être déterminantes pour arguer du rejet de la demande d'asile, puisqu'elles ne permettent pas de « prouver » que les requérants sont directement et personnellement en danger. C'est d'autant plus lorsqu'il s'agit, comme dans cet exemple, d'un « pays d'origine sûr », dans lequel la situation globale n'est pas considérée comme dangereuse pour ses habitants/citoyens, et ne peut donc pas être un argument

[146] Ce deuxième critère peut néanmoins poser question, puisque : « *L'interprétation de la Convention de Genève qui prévaut dans l'ensemble des pays occidentaux aujourd'hui est celle de l'exigence d'une crainte de persécution individuelle. Pourtant, non seulement cette exigence ne figure nulle part dans le texte de la Convention de Genève, mais elle est loin d'avoir prévalu jusque dans les années 1980* » (Akoka, 2018, p.20). Entre 1950 et 1970, la nationalité était suffisante pour obtenir un statut de réfugiés, dès lors que les personnes provenaient de pays communistes, et constituaient alors des « *preuves vivantes de la supériorité du libéralisme et du capitalisme occidental sur l'idéologie communiste* » (*ibid.*).

dans l'octroi d'une protection. Dans ce cas, il est plus important encore de parvenir à une personnification du récit.

Aussi les préparations aux entretiens servent-elles à entrer dans un processus de « biographisation », à « produire un récit de soi » (Noura, 2013, p.253), recherché par l'institution. Elles sont aussi des entraînements, un apprentissage de la bonne façon d'apprendre à répondre aux questions, sous une apparente spontanéité (comme je l'évoquais plus haut).

> J'assiste à la préparation d'un entretien OFPRA avec Lia et un jeune Albanais, venu en France avec ses parents parce qu'il dit être persécuté dans son pays en raison de son orientation sexuelle. La conversation se fait avec un interprète par téléphone. Voici un extrait de cet entretien :
> « Lia : Est-ce qu'il peut m'en dire plus sur pourquoi ils sont venus en France tout de suite, pourquoi ils n'ont pas attendu de voir comment ça évoluait, et sur comment l'Albanie perçoit l'homosexualité ?
> Interprète : il m'a dit "tu sais très bien, tu es Albanais", je lui ai dit "moi je sais pas, c'est pas à moi qu'ils vont poser la question !".
> Lia : Oui il faut qu'il ait conscience que c'est pas le premier homosexuel à passer à l'OFPRA, il faut qu'il le dise avec ses mots. Il faut surtout pas qu'il dise à l'interprète "tu sais comment ça se passe t'es albanais" ! Il y a des choses interdites à dire à l'OFPRA. »
> (Extrait du journal de terrain du 11/12/2018)

En rappelant au jeune homme la non-exceptionnalité de sa situation (« c'est pas le premier homosexuel à passer à l'OFPRA »), Lia insiste sur le fait que, même si l'homosexualité est un critère reconnu dans la Convention de Genève et pouvant donner droit à une protection, rien n'est gagné pour autant. Il faudra que le jeune homme souscrive aux comportements attendus de lui par l'institution, qu'il réponde aux questions, qu'il fasse preuve de patience. C'est par la personnification de son récit (« il faut qu'il le dise avec ses mots ») qu'il pourra peut-être prouver sa bonne foi, s'attirer la confiance des juges, et légitimer la construction de la preuve qu'il est bien homosexuel.

Les détails : Dans la quête de preuve, les détails sont autant d'indices permettant aux juges d'attester de la véracité de l'histoire du requérant ou au contraire de souligner les incohérences ou les contradictions. Par conséquent, les demandeurs d'asile sont amenés, par les travailleurs sociaux, à apprendre à décrire précisément les événements qu'ils ont vécus. En effet, la cohérence du récit passe par l'abondance de détails, et l'exposition de l'intime. Et cela n'est pas toujours chose aisée, surtout lorsqu'il est question de violences, de tortures, de viols.

Aussi, les agents de l'OFPRA et de la CNDA posent-ils des questions détaillées sur les événements marquant le récit du requérant (une agression, une incarcération, une manifestation fortement réprimée par les forces de l'ordre, un viol, etc.). Ce dernier doit par exemple être

capable de donner les noms du mouvement politique, religieux ou militant dont il dit faire partie, et l'histoire de ce mouvement. Il doit être capable de situer, temporellement et spatialement, ces événements. Il lui faut aussi pouvoir donner des détails sur le déroulé de l'événement, être capable de dire qui était présent, pourquoi, et préciser minutieusement les sévices dont il a été victime.

Lorsque la preuve formelle de la nationalité du requérant ne peut être établie par un document d'identité, les juges poseront des questions visant à établir la nationalité et le pays d'origine de la personne, puisque les craintes sont évaluées en fonction de cette donnée. Le requérant doit alors être capable de situer son village ou sa ville de provenance sur une carte, de le(la) décrire précisément, de donner le nombre d'habitants, de citer les communes adjacentes, d'indiquer les noms de monuments principaux (mosquée, école), etc. Or cela revient à nier les difficultés individuelles qui peuvent freiner cet exercice : la faculté à transcrire ce type de faits dépend notamment de la manière dont chacun appréhende son environnement. Certains ne prêtent pas nécessairement attention à ce qui les entoure, et sont incapables de transcrire des détails de la ville en question. Un manque d'éducation scolaire peut, de même, mettre la personne en défaut, parce qu'elle ne saura pas répondre à des questions sur l'histoire de son pays, des dates, des lieux, des noms célèbres. Aussi, certains éléments peuvent ne pas permettre « *de développer une appréhension du monde correspondant aux attentes de l'administration* » (Noura, 2013, p.257). C'est notamment ce que j'ai pu observer avec Vasil, cité plus haut, et qui ne parvenait pas à se souvenir précisément des dates clés de son dossier.

Ainsi, les éléments sur lesquels l'institution se concentre sont objectivés et théoriques et ne laissent pas vraiment place à la « compétence subjective [du requérant] à se présenter » (*ibid.*). J'ai pu observer plusieurs audiences à la CNDA, et l'une d'elles m'a particulièrement interpellée, parce qu'il m'a semblé que l'intime conviction des juges sur la non-recevabilité du dossier se dessinait sous mes yeux au fur et à mesure de l'audience, et devant la difficulté du jeune homme à situer les lieux, les dates et les noms. Par exemple, et à plusieurs reprises, la présidente de séance aura un petit rire ironique ou se montrera agacée à la suite d'une réponse du requérant. Les travailleurs sociaux connaissent ces réalités et ont appris à s'y adapter. Ainsi, lorsqu'une personne ne parvient pas à répondre à ces questions en préparation, ils leur demandent le plus souvent de chercher ces informations, ou effectuent les recherches eux-mêmes, et leur disent de les apprendre par cœur.

La preuve de la vérité réside donc en partie dans les détails. Mais en même temps, lors des audiences que j'ai observées à la CNDA, les juges ne posent la plupart du temps que des questions fermées qui appellent des réponses courtes. Il n'est pas rare que le président ou l'un des assesseurs interrompe l'échange entre le requérant et son interprète lorsqu'ils estiment que leur conversation est trop longue, ou qu'ils coupent la traduction lorsqu'elle ne répond pas, selon eux, à la question posée. Cet extrait de l'audience que j'ai déjà citée est assez parlant :

> « Présidente de séance : Mais Monsieur c'était un contrôle judiciaire ?
> Requérant (via interprète) : Non y a pas.
> Présidente de séance : Donc c'est pas les autorités gouvernementales mais les militaires : pourquoi vous seriez recherché dans ce cas ?
> Requérant (via interprète) : Les militaires et les autorités gouvernementales c'est pareil.
> Présidente de séance : D'accord [rires].
> Requérant (via interprète) : J'avais une grande boutique…
> Présidente de séance : Non mais c'est pas la question.
> Interprète : nous les Soudanais on commence par la fin pour arriver au début, comme pour les dates.
> Présidente de séance : D'accord on va pas s'en sortir ! »
> (Extrait du journal de terrain, audience à la CNDA, 31/05/2018)

Dans cet exemple, on peut constater l'écart entre les attentes institutionnelles d'une part et les codes culturels du requérant d'autre part. Ce dernier doit souscrire à un protocole qui ne lui laisse pas la possibilité de s'étendre, de rentrer dans les détails. Peut-être les juges cherchent-ils, dans cette attente de réponses courtes, à déceler la spontanéité de l'homme. Mais cela empêche les différences culturelles de s'exprimer, comme le souligne l'interprète. Les différences de perception du monde en fonction des repères langagiers et culturels (cf. chapitre 3) peuvent être ainsi niées dans le monde institutionnel.

Mais d'autres variables doivent être ici prises en compte, notamment la capacité du langage (d'autant plus ici lorsqu'il passe par un intermédiaire) à rendre compte de l'expérience vécue, qui ne peut être que partiellement transcrite dans une interaction verbale (Rousseau, Foxen, 2006). De même, la manière de recevoir et d'interpréter un discours, particulièrement lorsque celui-ci s'inscrit dans des enjeux de pouvoir, doit fondamentalement être prise en compte dans la compréhension de la construction d'un discours considéré comme « vrai » : « *Les théories de la réception abordent les interactions complexes entre le discours produit et son contexte d'interprétation, en soulignant la multiplicité des interprétations possibles pour chaque histoire. Étant donné le rôle du discours produit par les réfugiés (convaincre le commissaire), on peut penser que le modèle proposé par Bourdieu, qui suggère que la construction d'un discours comme vrai ou faux dépend de dynamiques de pouvoir particulières,*

s'applique bien à ce contexte et exige une analyse approfondie des enjeux institutionnels » (*ibid.*, p.508).

Aussi, le demandeur d'asile doit-il se prêter à un « rite d'institution » (D'Halluin, 2006), et il lui faut en maîtriser le scénario. En conséquence, il doit entrer dans un processus d'apprentissage permettant de répondre aux attentes du rituel, afin de faire valoir ses droits. Cela implique des inégalités fortes, puisque certains possèdent des « compétences » liées aux capitaux économiques, culturels, linguistiques, mais aussi psychologiques nécessaires à cet exercice, quand d'autres en sont dépourvus (cf. Chapitre 3). De même, disposer de l'appui de membres de la société d'accueil peut constituer une ressource primordiale lorsqu'ils maîtrisent les codes du rituel (*Ibid.*). C'est pourquoi, entre autres, il y a des chances inégalitaires entre les demandeurs d'asile qui sont accompagnés par des professionnels en centre d'accueil et ceux qui ne le sont pas. Ce rite d'institution vient se doubler d'un « rite d'interaction » : le demandeur d'asile doit comprendre et s'approprier les codes interactionnels, dans le but de répondre aux attentes institutionnelles et de se détacher d'un stigmate de « faux » réfugié (*Ibid.*). C'est justement là que la part du subjectif, de la compassion et de l'identification entre en scène.

2.3) Le registre compassionnel : faire appel à l'empathie des juges et mettre en avant les efforts d'intégration

La barrière de la langue permet difficilement de transcrire les émotions ou d'infléchir la conviction des juges par l'intonation de la voix par exemple (Piccoli, 2019). La traduction lisse inévitablement le discours, et c'est pourquoi, pour faire appel à l'humanité des juges, il peut être pertinent, pour le demandeur d'asile, d'entrer dans une autre forme de communication que l'oralité : une communication non-verbale. Celle-ci permet de faire passer le registre émotionnel, outil fondamental dans le jeu des catégorisations de l'asile : « *La particularité de la demande d'asile tient dans la délocalisation des faits car le récit est un rapport des faits vécus ailleurs, dans une autre sphère, étrangère à l'institution ; par conséquent, la mobilisation de preuves matérielles ne peut avoir lieu comme dans le système judiciaire. Faute de références suffisamment objectives, on est donc dans un schéma de jugement et de justification qui va dépasser le schéma classique et se référera à un mode domestique de justification où l'émotion, la confiance semblent être mobilisées par l'exilé comme outils de conviction* » (Noura, 2013, p.270). Il s'agit alors pour le requérant d'entrer dans une narration de soi, permettant d'instaurer une confiance de la part des juges en faisant appel à leur empathie ou à leur

sympathie. Aussi les travailleurs sociaux que j'ai rencontrés insistent-ils sur l'invocation du traumatisme psychologique pouvant infléchir la compassion des juges :

> J'assiste à une préparation OFPRA avec Lia et un jeune homme albanais, homosexuel, via un interprète par téléphone :
> « Lia : Est-ce qu'il peut m'en dire plus sur pourquoi ils sont venus en France toute de suite, pourquoi ils n'ont pas attendu de voir comment ça évoluait, et sur comment l'Albanie perçoit l'homosexualité ?
> […]
> Interprète : Pour la première question, ils n'ont pas attendu parce qu'il se faisait insulter, Gabriel [l'ex-compagnon du jeune homme] s'est éloigné, et il a demandé à ses parents de partir parce qu'il a entendu qu'on pouvait faire une demande d'asile en France. Pour la question sur l'homosexualité, en Albanie on le voit d'un mauvais œil, on méprise les homosexuels.
> Lia : D'accord. Si jamais il a cette question à l'OFPRA, moi je l'invite à réfléchir sur les termes dans son récit il dit qu'il était fragile, détruit psychologiquement, voilà, je préfère qu'il réfléchisse à la formulation plutôt que dire "j'ai entendu qu'en France on pouvait faire une demande d'asile". »
> (Extrait du journal de terrain du 11/12/2018)

Mais les mots ne suffisent pas, il leur faut également y associer une gestuelle particulière, une « expression non verbale des émotions » (Laacher, 2018, p.115). De fait, la mise en scène du corps, matérialisation de la souffrance physique et psychologique et des sévices vécus, peut permettre d'accréditer le discours, et peut constituer une preuve informelle de la véracité des faits évoqués. Pleurer, essayer d'attendrir les juges, voilà des techniques que les demandeurs d'asile peuvent mobiliser pour solliciter l'émotion des agents de l'OFPRA et de la CNDA. Celle-ci peut devenir un outil d'expertise important : les juges peuvent se convaincre de la véracité de l'histoire du requérant, puisqu'ils seront amenés à penser qu'une telle souffrance, transmise dans le discours, ne peut pas reposer sur un mensonge (Rousseau, Foxen, 2006). Les travailleurs sociaux se saisissent eux aussi de cette « expertise compassionnelle », pour se faire une idée sur les chances pour le requérant d'obtenir ou non une protection.

La présentation du corps vient alors se rajouter aux mots et peut être un instrument permettant au demandeur d'asile d'inspirer « confiance » ou au contraire d'instaurer de la méfiance chez les juges. La « preuve » de l'intensité de la souffrance, par la coordination des paroles et de l'émotion transcrite dans la gestuelle, semble être, pour Anne-Cécile, un élément fondamental permettant d'écarter le soupçon de mensonge :

> « Daniel il est très clair là-dessus : ma première prépa OFPRA que j'ai faite avec une famille, il m'a dit "mais attendez, l'intérêt de l'officier de protection c'est que dans le récit, le contact direct qu'il a avec les gens, il connaît l'histoire sur papier, il a besoin d'entendre les gens raconter avec leurs propres mots", et il me dit "des gens qui ont été persécutés, qui sont choqués, qui ont peur,

ça se voit et ça se sent". Et c'est vrai. C'est vrai que dans les entretiens ou dans les contacts avec les familles, ça se voit et ça se sent. Il y a parfois des familles qui m'ont raconté des histoires, comme ils me disaient : "j'ai une histoire à pleurer, à pleurer, à pleurer !". Ouais, mais ça me faisait pas pleurer moi ! Non mais tu vois, soit parce qu'ils disaient "mais je connais mon histoire, j'ai une histoire à pleurer, à pleurer", ils arrivaient pas à te donner des détails. Déjà tu as un doute. Et certaines familles qui me racontaient plein plein plein de détails, mais tu sens pas la peur derrière, tu sens pas le choc, tu sens pas la peur, tu sens pas le truc. »
(Extrait d'entretien, Anne-Cécile, travailleuse sociale en CADA)

Ainsi, les requérants de l'asile sont-ils amenés à entrer dans les attentes interactionnelles, et apprendre à *jouer* le rôle de victime pour acquérir en crédibilité, et ce, y compris pour les travailleurs sociaux qui à la fois poussent les frontières des catégorisations, mais incitent également les personnes accompagnées à y entrer en adoptant un jugement et une appréciation proches de ceux de l'institution.

La conviction de la preuve se construit donc à la fois sur des éléments formels (donner des détails) mais aussi sensoriels, presque intuitifs, puisque « ça se voit et ça se sent ». Aussi, Anne-Cécile parle de la présentation de soi, circonscrite à des normes françaises et socialement situées de posture et de techniques du corps comme un élément déterminant de la demande d'asile :

Après avoir assisté à un entretien de préparation CNDA avec Anne-Cécile et un couple qu'elle accompagne, nous discutons :
« Moi : Tu leur as dit que la dernière question c'était : avez-vous quelque chose à ajouter ? Mais quand j'ai observé des audiences CNDA, la question n'était pas toujours posée.
Anne-Cécile : oui théoriquement ça doit être posé. Moi je l'ai vu posé, et j'ai été choquée de voir madame affalée sur la table avec le sac à main à côté (*elle a assisté à des audiences à la CNDA lors des deux jours de formations suivis à son arrivée à Adoma*), genre "j'en ai rien à foutre", alors que quand tu joues ta vie, j'suis désolée mais tu réagis quoi ! […] Alors qu'un autre a répondu : "quand je vois ce qu'il fait subir, les tortures, aux femmes, aux enfants, je donne pas cher de ma peau". Et là tu vois ! C'est le mot de la fin, tu conclus là-dessus, ça fait un effet bœuf quoi ! ».
Peu après, elle ajoute : « Pareil, pendant la prépa CNDA, madame tout le long mâchait son chewing-gum. Et là (*pendant la préparation OFPRA qu'elle vient de faire*) j'ai dit : monsieur pour l'entretien, pas de chewing-gum ! Vous vous rendez compte de l'effet que ça donne ? C'est terrifiant ! Et ça m'est arrivé aussi de dire à des familles : "prenez une douche". Parce qu'y en a je pouvais pas tenir 1h avec eux dans une pièce !
Moi : tu leur as dit comme ça ?
Anne-Cécile : non, mais je leur ai dit : vous allez à l'audience avec des habits simples mais une attention particulière à l'hygiène corporelle. Je l'avais déjà abordé avec la famille. C'est un sujet tabou, difficile à aborder mais je l'avais déjà fait. […] J'ai dit à une dame de faire attention au maquillage parce que madame se maquillait mais c'était choquant quoi !
Moi : tu n'as pas peur de leur réaction ?
Anne-Cécile : j'ai peur de l'humiliation, peur du conflit, de l'impact que ça peut avoir dans ma relation, mais en même temps c'est quoi un travail d'accompagnement et un travail éducatif ? Ça veut dire que je ne dis rien ? Si ça a un impact sur l'OP (*officier de protection de l'OFPRA*)

> ou autre, c'est important ! Moi je préfère prendre des risques, mais essayer de leur faire comprendre par rapport aux impressions qu'ils renvoient. »
> (Extrait du journal de terrain du 19/11/2018)

Dans la plupart des préparations OFPRA ou CNDA que j'ai faites avec Anne-Cécile, la travailleuse sociale insiste sur ces points. Il est intéressant de constater qu'elle parle d'un travail « éducatif », comme s'il s'agissait là d'un processus de re-socialisation du corps du requérant pour correspondre aux attentes normatives de l'institution. En effet, selon elle, la tenue corporelle, puisqu'elle peut « impacter » les juges, doit faire partie des normes que les travailleurs sociaux inculquent aux demandeurs d'asile, et que ces derniers doivent s'approprier et maitriser. Le corps, vecteur d'émotion, est donc aussi un moyen de montrer que l'on a adopté des modes de communication corporelle à la française. Or, adapter son *hexis corporel*, expression d'un habitus intégré à une culture dont on ne possède pas les codes peut s'avérer compliqué. La notion d'« habitus » a été utilisée par Pierre Bourdieu pour désigner l'ensemble des dispositions inculquées à un individu lors de sa socialisation et en lien avec sa culture ou son milieu social d'appartenance. Chaque individu est en partie guidé par un certain nombre de déterminismes culturels ancrés, et dont le corps en est la matérialisation. Cependant, ce qui est intéressant ici, c'est de voir que le travail de ces professionnels du social consiste justement à remodeler le corps et les habitudes des demandeurs d'asile pour les amener à se vêtir du costume du « bon requérant », en assimilant de nouvelles normes, notamment corporelles :

> Lors d'une préparation CNDA avec Anne-Cécile, un couple qu'elle accompagne, et un interprète par téléphone, la travailleuse sociale explique le comportement physique à adopter :
> « Ils s'adressent au juge, pas à l'avocat ou à quelqu'un d'autre, ils le regardent dans les yeux. […] C'est pas simple de garder le contact avec le juge et de s'adresser à lui, parce que le juge en attendant la traduction il va tourner les pages, regarder ailleurs, etc., mais il faut essayer de garder ce contact physique avec le juge. »
> (Extrait du journal de terrain du 19/11/2018)

Une fois encore, Anne-Cécile insiste sur une attitude corporelle visant à inspirer confiance : ne pas avoir le regard fuyant, regarder le juge dans les yeux pour prouver que l'on ne ment pas. Or, dans certaines « cultures », montrer son respect consiste à ne pas regarder dans les yeux, pour manifester sa soumission et sa déférence. Et certains demandeurs d'asile adopteront donc assez spontanément cette attitude. Cependant, les juges peuvent interpréter ce comportement différemment, et même le trouver louche[147] (Hall, 1971).

[147] C'est ce qu'évoquait Abdel-Kerim Abdoulaye, interprète à la CNDA, dans son intervention lors d'une journée d'étude à l'université de Strasbourg du 14/11/2018 intitulée « Entre accueil, hospitalité et confinement ».

Aussi, la communication non-verbale, dès lors qu'elle répond aux codes de l'institution et des normes françaises, permet de faire appel au registre émotionnel, mais aussi de montrer sa déférence, son honnêteté (en regardant dans les yeux), sa bonne conduite. Ces comportements sont également des moyens de prouver que l'on peut s'intégrer, que l'on est un « bon migrant ». En effet, l'argument de l'intégration est régulièrement mobilisé, par les différents acteurs (travailleurs sociaux, migrants, avocats à la CNDA), dans la tentative d'obtenir une protection. Pourtant, il accorde une préséance à un élément qui n'est pas censé être décisif dans l'octroi ou le rejet de la demande d'asile[148]. Mais la focale porte néanmoins ici sur l'argument selon lequel le requérant peut s'avérer être un « migrant convenable ». Il s'agit de dire que « *le parcours du combattant de l'exilé revient à prouver qu'il serait un réfugié honnête et innocent* » (Noura, 2013, p.306). Aussi, les travailleurs sociaux insistent-ils sur l'importance, pour les requérants, de dire quelques mots en français lorsqu'ils en sont capables, voire de ne pas avoir recours à un interprète lorsqu'ils maitrisent parfaitement le français.

> Anne-Cécile, lors d'une préparation CNDA avec un couple, et avec l'aide d'un interprète par téléphone : « Ce sera particulièrement apprécié s'ils disent "bonjour", "merci", "au revoir", en français. »
> (Extrait du journal de terrain du 19/11/2018)

Khadija Noura (2013) explique même que, à la CNDA, les avocats mettent souvent l'accent sur les éléments attestant des efforts d'intégration de leurs clients, pour tenter de contrebalancer la décision du juge. C'est aussi l'impression de Lia, qui me dit, en parlant de la CNDA que, par moment, l'octroi d'une protection dépend beaucoup de la sensibilité des juges. Elle me donne l'exemple d'une dame albanaise parlant très bien français, « humble » (selon ses termes), et ayant obtenu une protection.

Cet argument de l'intégration concerne essentiellement des personnes pour qui la nationalité ne laisse que peu de chance d'être protégées par l'État français. Les Albanais, parce qu'ils proviennent d'un « pays d'origine sûr » et que le taux d'acceptation pour cette nationalité est particulièrement faible malgré la proportion importante des demandes (cf. chapitre 1), sont particulièrement concernés. C'est ainsi que deux familles d'Albanais du CADA ont obtenu une protection, et les travailleurs sociaux interprètent en partie cette issue positive comme la résultante des efforts d'intégration de ces deux couples.

[148] La demande d'asile n'est pas censée être évaluée au regard des efforts d'intégration de la personne, mais simplement en fonction des risques qu'elle encourt si elle rentre dans son pays.

La demande d'asile est donc une catégorie transitionnelle dans laquelle se jouent, par le biais des travailleurs sociaux, des formes d'apprentissage des normes et des codes visant à entrer dans une nouvelle catégorisation : celle de réfugié. Les travailleurs sociaux ont un rôle important et même essentiel dans la passation des frontières des catégorisations. Par la définition qu'ils se font des situations (Frigoli, 2010) et l'appropriation des normes institutionnelles, objectives mais aussi subjectives, ces passeurs entre les frontières des catégorisations deviennent acteurs de l'asile. Mais par ces pratiques, les travailleurs sociaux participent d'un double processus, autoalimenté : ils favorisent les chances des personnes qu'ils accompagnent d'obtenir une protection. Mais dans le même temps, ils entretiennent aussi les normes institutionnelles et participent de leur légitimation. Car, par leur intervention, certains demandeurs d'asile sont capables, grâce à un entrainement poussé, de répondre aux questions très précises posées lors de l'audience à l'OFPRA ou à la CNDA. Cela accentue les doutes qui pèsent sur ceux qui, n'ayant pas disposé d'un accompagnement adapté, ne parviennent pas à se prêter à l'exercice.

Ici, les travailleurs sociaux participent non pas à fabriquer l'histoire du requérant, mais plutôt à modeler la production de la *preuve* : à partir d'éléments donnés par le demandeur d'asile, les professionnels se donnent pour objectif de faire ressortir la preuve des persécutions endurées, et la véracité de ses propos. « C'est pas de la triche », comme le dit Adèle, simplement une mise en forme du récit. Mais par moment, il arrive aussi que les travailleurs sociaux franchissent les marges de « la » vérité, acceptent le mensonge ou même l'incitent, et ont recours à des « bricolages », des stratégies pour tenter de faire entrer les personnes dans une catégorisation officielle ouvrant l'accès à des droits sur le territoire français.

3) « Bricoler » les catégorisations : jeux et enjeux

Briefer les demandeurs d'asile pour l'audience constitue une des missions des travailleurs sociaux, qu'ils adaptent à chaque situation. Si cela montre leurs potentialités d'acteurs, ce n'est pour autant pas révélateur d'autres pratiques qui attestent des facultés de ces professionnels à faire du « bricolage catégoriel » (Frigoli, 2010) sur les récits de vie ou les recours à la CNDA, toujours dans le souci de permettre aux personnes accompagnées d'avoir accès à des catégorisations de droit. En effet, ils ne se contentent pas d'intégrer et de restituer les normes institutionnelles, ils arrangent également la réalité pour qu'elle corresponde au mieux aux critères, ou pour les contourner.

3.1) Le bricolage du récit de vie : entre mensonges, « embellissement » et tri des preuves formelles

Les travailleurs sociaux développent une certaine expertise autour de l'asile, et se font rapidement une idée sur la recevabilité ou non des dossiers des personnes accompagnées. Bien qu'ils disent ne jamais avoir d'avis tranché sur une situation, leur idée se forge néanmoins au fur et à mesure, et parfois très rapidement. Tous me disent qu'ils n'affirment jamais aux familles que leur demande sera acceptée ou non. Mais leur tendance sera néanmoins à orienter en partie la préparation en fonction des chances estimées de la personne d'obtenir l'asile. Aussi, il arrive que les travailleurs sociaux soient tentés de « bricoler » les récits de vie, afin que ceux-ci entrent davantage en adéquation avec les critères de la Convention de Genève. C'est ainsi par exemple que, lors d'un entretien avec Myriam, travailleuse sociale en CAO à Sainte-Yone, la jeune femme me confie avoir conseillé à un jeune homme afghan qu'elle accompagne de modifier quelque peu son histoire :

> « Et c'est compliqué, parce que il a quitté son pays suite à un problème familial. C'est vrai que c'est pas un problème euh… Il a pas de problème avec le gouvernement, ou il a pas de problème… C'est pas en guerre, bon. Quand on a fait son récit, moi je lui ai dit "t'es sûr tu veux pas un peu embellir ?" [Petit rire].
> *Tu lui as dit ça ?*
> Oui ! Ben parce que… Je lui ai dit, je lui ai dit "honnêtement ton histoire, tu dis ça, ça passera pas." Je lui ai dit ! Parce qu'effectivement il a des problèmes avec son oncle. Mais bon l'Afghanistan c'est grand, il peut déménager ailleurs pour fuir son oncle hein, si vraiment… Mais bon, après c'est quelqu'un d'honnête… »
> (Extrait d'entretien, Myriam, travailleuse sociale en CAO, Sainte-Yone)

Le vocabulaire employé par Myriam peut attirer notre attention : il est par exemple très paradoxal de parler d'« embellir » un récit, en le rendant conforme aux critères de la convention de Genève, et donc à des actes de torture, de mort, d'emprisonnement abusif, de guerre, etc. L'« embellissement » du récit illustre peut-être l'amélioration des conditions de vie dans le cas de l'obtention d'une protection. Mais ce terme met en exergue la nécessité de mettre en récit, presque de romancer son histoire, tout en l'agençant de manière cohérente et crédible. Myriam affirme ouvertement ici avoir essayé d'orienter le récit du jeune homme en fonction des critères de la Convention de Genève, de changer son récit de vie afin de l'aider à entrer dans une catégorisation à laquelle il n'aurait, selon elle, pas droit sans cette modulation de l'histoire. L'utilisation de la catégorisation officielle à des fins stratégiques est ici explicite. Myriam va plus loin que ce que nous avons pu aborder précédemment : au-delà de modeler la preuve, de la mettre en forme, elle propose de l'inventer. Elle inscrit donc son action dans une réalité bien

différente : il s'agit ici, non plus de faire rentrer « la » réalité (du moins telle que présentée par le demandeur d'asile) dans une catégorisation par un travail de mise en récit, mais bien d'en pousser les murs pour tenter de s'y insérer. Aussi, en s'étant approprié les critères institutionnels, Myriam tente de les contourner, mais afin de mieux s'y inscrire. Cependant, le jeune homme est « quelqu'un d'honnête », selon les termes de Myriam, et a refusé de se prêter à ce jeu.

Myriam est une travailleuse sociale qui mobilise beaucoup l'affect et les sentiments dans son appréciation du travail. Elle s'émeut généralement des situations difficiles, et s'indigne quant à ce qu'elle identifie comme des injustices dont sont victimes les hommes du CAO, à qui elle est par ailleurs émotionnellement très attachée. C'est peut-être ce qui explique, du moins en partie, sa volonté d'en rajouter, d'« embellir » les récits de vie pour leur donner plus de chance. Mais je ne l'ai jamais vu forcer la main à qui que ce soit, elle leur a toujours laissé prendre leur décision, quelle qu'ait pu être son opinion. L'engagement, non pas politique, mais émotionnel de Myriam a peut-être eu tendance à orienter certaines de ses actions et réactions. Mais à aucun moment elle ne me présentera cela comme des actes subversifs, militants ou politisés. Il s'agit, là encore, de la définition qu'elle s'est faite de son rôle et de son travail.

Si Myriam incite au « bricolage » du récit de vie, d'autres travailleurs sociaux acceptent les modifications voire les mensonges, les fausses histoires que certains demandeurs d'asile présentent :

> Je suis en visite à domicile avec Aurélie. Nous allons visiter un 4ème appartement. Il n'y a qu'un jeune homme, que je connais. Il semble content de me voir, et s'écrit « Sophie ! » lorsqu'il m'aperçoit. S'engage alors une conversation entre eux, principalement autour du foot. […] En partant, je demande à Aurélie de quelle nationalité est le jeune homme, parce qu'il me semblait qu'Adèle m'avait dit qu'il était soudanais, mais je m'étonne de voir qu'il parle français sans difficulté contrairement aux autres Soudanais que j'ai rencontrés, et qu'il ne leur ressemble pas trop physiquement (finesse des traits du visage, etc. La première fois qu'on m'a dit qu'il était soudanais ça ne m'a pas interpellée. Mais à ce stade, je commence à distinguer certaines physionomies, accents, etc. Je commence à modeler mon « expertise » en fonction de celle des travailleurs sociaux). Aurélie m'explique que ce jeune homme avait dit être soudanais puis a finalement avoué à Adèle : « au fait, non je suis Tchadien ». Adèle n'a apparemment pas été surprise de cette révélation. Mais comme le recours était déjà envoyé, elle lui a dit qu'il fallait mentir, bien apprendre son histoire de Soudanais et tant pis. Et du coup l'avocate n'est pas au courant qu'il est tchadien. Aurélie me dit : « ça me fait chier, je suis pas bien mais là ce serait ne plus lui laisser aucune chance si on dit qu'il est tchadien ». Elle me dit aussi que lors de l'audience ils vont trouver ça suspect, parce qu'il parle bien français[149]. Elle ajoute : « on va tout

[149] Le français est une des deux langues officielles au Tchad, avec l'arabe.

> miser sur les cours de français : on va dire qu'il parle bien parce qu'il a pris des cours de français et s'intègre bien. »
> (Extrait du journal de terrain du 03/09/2018)

Adèle ne prend pas ici le parti de modifier, de sa propre initiative, le récit de vie du jeune homme, dans la perspective de l'aider à entrer dans une catégorisation « positive ». Cependant, elle n'a pas été surprise lorsque le demandeur d'asile lui a avoué sa véritable identité. Il semblerait que, bien qu'elle se soit doutée du mensonge du jeune homme, elle ait accepté d'emblée la stratégie qu'il déployait dans un jeu autour de la catégorisation, plutôt que de le mettre face à l'improbabilité de son récit. Ici, Aurélie et Adèle n'ont pas la même réaction : si Aurélie est gênée vis-à-vis de ce mensonge, Adèle semble le voir comme une stratégie facilitant les chances, pour l'homme, d'obtenir un statut de réfugié. On pourrait dire que la travailleuse sociale, mise dans la confidence contrairement à l'avocate, se substitue quelque peu au rôle de cette dernière dans l'élaboration d'une stratégie et de l'argumentation adjacente. L'argument de l'intégration, développé plus haut, est mobilisé ici, non pas tellement pour influer sur la sympathie des juges, mais pour justifier de la capacité de l'homme à parler français couramment, quand la plupart des Soudanais mettent du temps à apprendre quelques rudiments de français (au regard de ce que j'ai observé du moins). Adèle envisage ici non pas la meilleure mais la moins préjudiciable des solutions : si le jeune homme avouait, à ce stade de la procédure, que son histoire est fausse, ses chances d'obtenir une protection se verraient considérablement amoindries, voire réduites à néant. L'idée est alors de jouer sur une nationalité, une histoire inventée, en s'aidant des compétences acquises par les travailleuses sociales pour permettre au jeune homme de s'entraîner sur les questions qui pourraient lui être posées, essentiellement sur ses origines. Car, si Adèle a eu des doutes sur les allégations identitaires de ce demandeur d'asile, et que moi-même je me sois posé la question, on peut penser que ce sera également le cas des juges de la CNDA.

Inventer la preuve peut donc venir du travailleur social, ou être un comportement issu d'un demandeur d'asile lui-même. Cette invention peut être orale, mais elle peut aussi être écrite. Ainsi, les preuves formelles, recherchées par les travailleurs sociaux dans une quête de crédibilité des demandes d'asile, peuvent parfois s'avérer préjudiciables dans une tentative d'accréditation de l'histoire du requérant. Les travailleurs sociaux vont alors parfois volontairement taire certaines « preuves » qui, contrairement à l'effet escompté, pourraient confirmer les soupçons des agents de l'OFPRA ou de la CNDA ou venir contredire d'autres éléments présentés dans le dossier. Par conséquent, les travailleurs sociaux se positionnent en experts et opèrent un tri dans les documents fournis par les personnes accompagnées :

> Après la lecture d'un rejet OFPRA à la dame concernée via interprète, Mélanie examine les documents que celle-ci a ramenés pour venir compléter le dossier à envoyer à l'avocat, dans l'optique de formuler un recours à la CNDA :
> « Mélanie : pour ce qui est des documents médicaux, il n'y a pas de traduction et madame ne m'en avait pas parlé. Ils correspondent à quoi ces documents ?
> Interprète : ce sont des certificats quand madame se sentait mal à deux ou trois reprises. Mais je n'ai pas pu les traduire. C'est quand la belle-famille est venue et elle a fait un malaise.
> Mélanie : je voudrais savoir vraiment ce qu'il y a d'écrit, qu'elle me le lise pour savoir s'il y a une réelle pertinence à traduire ça. »
> (Extrait du journal de terrain du 13/07/2018)

De même, les travailleurs sociaux se méfient généralement des « faux » documents, qui pourraient complètement mettre à mal le dossier. Et parfois, ils expriment leur inquiétude quant à l'authenticité des documents fournis par les requérants (Noura, 2013) :

> « J'ai eu la dernière fois une attestation, Élodie (*travailleuse sociale au CADA*) a eu la même, c'étaient les mêmes noms au niveau du psychiatre et du médecin, mais pas du tout les mêmes signatures ! Donc j'ai fait des copies en enlevant l'écrit albanais, j'ai fait juste des copies du tampon en haut et puis des signatures en bas, j'ai dit "voilà ce que vous vous avez reçu, voilà ce qu'une autre famille a reçu. Oh mêmes noms, pas mêmes signatures ! Problème !". Donc je dis "on va pas envoyer !", il m'a regardé, il m'a dit "ben non". »
> (Extrait d'entretien, Lia, travailleuse sociale en CADA)

> J'assiste à une discussion entre Anne-Cécile et Aurélie sur les recours. Anne-Cécile a reçu la traduction, par mail, d'un document pour une famille : un certificat de police décrivant des faits s'étant passés le 25 juillet (je ne sais pas de quelle année) à 22h30. Or, le document est daté du 25 juillet. « Ça s'est peut-être fait à minuit, j'en sais rien, mais on peut se demander si ce n'est un faux quand même… C'est bizarre que ce soit daté du même jour. Je ne vais pas envoyer ça comme ça à la CNDA, je vais envoyer un mail à l'avocate en soulignant ça, après c'est elle qui décidera quoi faire. »
> (Extrait du journal de terrain du 03/09/2018)

Preuve irrémédiable du mensonge, ces documents falsifiés pourraient infléchir l'intime conviction des juges sur la non-recevabilité du dossier présenté par le requérant. Le soupçon pesant sur les requérants n'a besoin que d'un document de ce genre pour être confirmé et entraîner une décision négative. Là encore, si les travailleurs sociaux s'en aperçoivent, il y a fort à parier que les juges de ces instances pourraient aussi s'en rendre compte, puisque l'expertise des premiers se construit en grande partie sur celle des seconds. Aussi, les professionnels opèrent-ils des tris dans les documents qui seront, ou non, envoyés. À préciser néanmoins que ce tri ne se fait jamais, du moins dans les cas que j'ai pu observer, sans le consentement du demandeur d'asile.

Si le bricolage du récit de vie n'a pas suffi à un demandeur d'asile pour obtenir une protection, alors le recours à la CNDA représentera pour lui une deuxième chance, qui peut s'avérer être la dernière. Les enjeux de ce recours sont quelque peu différents, et font intervenir un nouvel acteur, l'avocat, qui va venir modifier les pratiques et stratégies visant à préparer les personnes à l'audience, et initier une interrelation tripartite.

3.2) Les recours à la CNDA et la présence de l'avocat : des interactions et des rôles redéfinis

Les enjeux que représente la CNDA sont autrement plus importants, dans les discours des professionnels que j'ai rencontrés, que ceux de l'OFPRA, parce que la Cour représente une sorte de deuxième mais dernière chance de pouvoir obtenir une protection en empruntant le parcours classique. Un rejet de l'OFPRA est donc moins conséquent qu'un refus de la CNDA.

> Cette après-midi, Mélanie et moi irons à Miraumont pour faire une préparation OFRPA avec une famille. Mélanie me dit « On n'a pas beaucoup de temps mais comme c'est l'OFPRA c'est pas trop grave », elle ajoute que, au pire, s'il y a un rejet, y aura toujours la CNDA.
> (Extrait du journal de terrain du 22/06/2018)

De même, l'OFPRA peut être considéré simplement comme un premier échelon vers l'obtention d'une protection, impliquant de devoir néanmoins formuler un recours. C'est ainsi que Lia, en me parlant d'un jeune homme homosexuel qu'elle accompagne, me dira :

> « Si déjà à l'OFPRA ils établissent son homosexualité après c'est à l'avocat de défendre son truc à la CNDA. »
> (Extrait du journal de terrain du 11/12/2018)

L'objectif serait alors de poser le plus important, à savoir la reconnaissance de l'homosexualité du jeune homme, lors de la première audience. La présence de l'avocat pour le recours pourrait lui permettre d'avoir un dossier plus complet, documenté, et de travailler plus avant sur les incohérences éventuelles ou les difficultés de datation par exemple.

Pour ces raisons et pour d'autres, le recours à la CNDA est jalonné de stratégies déployées par les travailleurs sociaux, premièrement parce qu'elle est l'instance sur laquelle repose le plus souvent la réponse définitive. Deuxièmement, parce que la présence de l'avocat oblige à mettre en place des pratiques différentes de celles déployées pour l'OFPRA, en s'adaptant aux difficultés qui se jouent dans cette interaction tripartite entre le demandeur d'asile, son avocat et le travailleur social.

À bien des égards, et comme je l'ai déjà évoqué, les travailleurs sociaux vont au-delà des missions officielles et peu concises présentées dans le cahier des charges notamment. D'ailleurs, dans ce dernier, il ne figure aucunement d'obligation pour les professionnels des CADA et des HUDA d'effectuer des entretiens de préparation pour la CNDA avec les demandeurs d'asile ayant formulé un recours[150], puisque ceux-ci doivent normalement être assurés par l'avocat. Mais dans les faits, les travailleurs sociaux que j'ai observés systématisent ces préparations, soit pour venir appuyer le travail de l'avocat, soit pour s'y substituer lorsque l'avocat ne formule par les questions nécessaires à cet exercice ou lorsqu'il refuse d'écrire lui-même le recours. Aussi, sans compétence juridique spécifique mais forts de leurs expériences et de leurs expertises des situations, les travailleurs sociaux endossent souvent, tout ou partie, le rôle de l'avocat. Il s'agit là d'une forme de « sous-traitance » (Noura, 2013) qui peut faciliter les choses pour les demandeurs d'asile : ils bénéficient d'un accompagnement certes différent (et peut-être même limité) de celui qu'aurait pu leur prodiguer l'avocat, mais qui leur permet néanmoins d'avoir un entraînement en l'absence de ce dernier. De même, cela permet de centraliser l'accompagnement, d'éviter donc aux demandeurs d'asile d'avoir à se déplacer à Paris[151] (bien que cela soit conseillé par les travailleurs sociaux). En outre, ils ne seront pas dans l'obligation de trouver un interprète par leurs propres moyens : que l'avocat participe ou non (par téléphone) à l'entretien de préparation à la CNDA, le travailleur social fera appel à un interprète, puisqu'Adoma fournit cette prestation, via Inter-service Migrants (ISM).

Le rôle du travailleur social est alors très fluctuant dans cette situation de recours : par moments, il peut sembler n'être qu'une simple interface entre le demandeur d'asile et son avocat. Il sert alors d'intermédiaire, fait le lien par téléphone entre les deux protagonistes et avec le service

[150] Le cahier des charges des CADA de 2015 indique que : « Un soutien doit être apporté au demandeur d'asile pour l'élaboration des dossiers de demande d'asile, formulaires, compléments d'information, et courriers relatifs à la procédure devant l'OFPRA. Une information quant au recours et une aide à l'accès à l'aide juridictionnelle sera apportée. Par ailleurs l'équipe sociale doit aider le demandeur d'asile à la préparation de l'entretien avec un officier de protection de l'office. S'agissant de la procédure de recours devant la CNDA, les frais d'avocat ne peuvent être pris en charge par le CADA. » Il est donc bien stipulé que le CADA doit accompagner la personne dans sa demande d'asile et dans la préparation de l'entretien à l'OFPRA. Mais il n'est en revanche aucunement précisé que ce travail doit également s'effectuer pour le recours devant la CNDA.
Le cahier des charges des CADA de 2019 s'inscrit dans la même logique : « En cas de décision de rejet de la demande d'asile par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides, les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile informent les demandeurs d'asile de la date de notification de la décision, des conséquences de celle-ci, des délais et modalités de recours devant la Cour nationale du droit d'asile. Ils orientent les demandeurs d'asile vers les professionnels du droit qualifiés et informent des délais et modalités pour la demande d'aide juridictionnelle ». La préparation à l'audience à la CNDA est donc pensée, dans les textes, comme devant être de la seule responsabilité de l'avocat.

[151] La plupart des avocats commis d'office dans les affaires de recours d'une demande d'asile sont basés à Paris. Certains habitent et exercent dans la région où se trouvent les structures présentées ici, mais les travailleurs sociaux ne leur font pas toujours confiance à cause de déconvenues qu'ils ont eues avec eux, et préfèrent souvent éviter de les solliciter.

d'interprétariat, il n'intervient que rarement dans la discussion, ne pose presque pas de question. Mais à d'autres moments, le rôle de médiateur qu'il endosse peut s'avérer être plus actif : il arrive que la préparation à l'audience se fasse sans la présence par téléphone de l'avocat, mais avec des questions formulées par ce dernier. En l'occurrence, le travailleur social reste un intermédiaire, il se sert du support qui lui est fourni, mais il note les réponses du demandeur d'asile et oriente nécessairement la conversation à sa manière. Il prend les éléments du récit du demandeur d'asile, les agence, les met en forme, puis les transfère à l'avocat. Ainsi, la part du travailleur social dans la formulation du recours est ici plus importante que dans le cas précédent. C'est ce qui transparaît dans une conversation à laquelle j'ai assisté entre Anne-Cécile, travailleuse sociale au CADA depuis plusieurs années, et Aurélie, travailleuse sociale au CAO et nouvellement arrivée dans l'équipe :

> Aurélie est en train de faire un compte rendu de la préparation CNDA qu'elle a effectuée avec un jeune homme du CAO, avec l'aide de questions préparées par l'avocat. Elle demande à Anne-Cécile si elle peut se permettre d'y ajouter des notes personnelles. Anne-Cécile répond que oui, elle-même le fait, elle rajoute des notes en italique quand elle estime que c'est nécessaire.
> « Aurélie : parce que l'avocat ne va pas envoyer ça comme ça ?
> Anne-Cécile : non, il le retravaille avant de l'envoyer.
> Aurélie : pas tous les avocats parce que Boucher m'a demandé d'envoyer moi-même le recours. "Bah… Ben non !".
> Anne-Cécile : non. C'est pas à toi de le faire. Après c'est pas parce que c'est de la mauvaise volonté mais ils ont beaucoup de boulot. Mais non, tu le fais pas.
> Aurélie : oui, je lui envoie à elle, après elle en fait ce qu'elle veut.
> Anne-Cécile : oui, moi je rajoute souvent des commentaires et je vérifie les documents traduits. Tu fais pas le travail de l'avocat, mais à deux têtes tu penses à plus de choses qu'à une. »
> (Extrait du journal de terrain du 03/09/2018)

Pour Anne-Cécile, cette pratique permet de formuler un recours plus complet, puisque permettant de combiner la professionnalité juridique de l'avocat avec l'expertise et l'expérience de terrain du travailleur social. « Tu fais pas le travail de l'avocat », puisque le rôle du travailleur social vient, à en croire Anne-Cécile, en appui à celui de l'avocat. Il semblerait donc qu'elle définisse son intervention en allant au-delà des missions officielles, en instaurant toutefois une limite : celle de l'envoi du recours, acte symbolique marquant la responsabilité de l'envoyeur. Elle accepte de se positionner en soutien à l'avocat, mais se refuse à le remplacer.

Cependant, comme le signale Aurélie, certains avocats demandent aux travailleurs sociaux d'écrire et d'envoyer eux-mêmes les recours à la CNDA. Et c'est là le dernier cas de figure : il arrive que l'avocat ne prépare pas de question visant à entraîner son client pour son audience à la Cour. Dans ce cas, ce sont les travailleurs sociaux qui endossent ce rôle, et tentent de formuler

une ébauche de recours à envoyer à l'avocat, afin que ce dernier le mette en forme, le complète et l'envoie à la CNDA. Mais certains avocats se déchargent, sur les travailleurs sociaux, de la responsabilité de rédiger le recours et de le faire parvenir à la Cour. En l'occurrence, plusieurs réactions peuvent être observées chez les travailleurs sociaux dans ce type de situation : certains, comme Lia, acceptent (ou acceptaient) pour éviter de trop pénaliser les personnes qu'ils accompagnent. Mais pour les mêmes raisons, d'autres, comme Anne-Cécile, refusent catégoriquement de se prêter à ce jeu, qui représente trop d'enjeux, et qui ne fait pas partie de leur travail selon eux. Anne-Cécile a mis en place une stratégie, afin de ne pas avoir à travailler avec les avocats dont la compétence est, selon elle, douteuse. C'est ainsi qu'elle me dira avoir dû « s'assoir » sur son éthique pour faire son travail :

> Lors d'une journée passée avec Anne-Cécile, elle me dit : « avant, je disais aux familles de trouver un avocat, s'ils en désignent pas, c'est un avocat commis d'office. Il y a un principe de neutralité : je n'ai pas à intervenir sur leur choix. La première fois que j'ai eu un dossier Kosovo qui pouvait passer, je me suis dit : qu'est-ce qui est le plus professionnel ? Donner ses chances à la famille ou rester neutre ? J'en ai parlé aux collègues qui m'ont dit qu'ils avaient déjà eu à faire ce genre de choix, et avaient décidé de mettre de côté leur éthique. Je me suis assise à deux reprises sur cette éthique, en expliquant à la famille, sans interprète, que je n'ai pas le droit de faire ça, qu'il ne faut le dire à personne, et je leur donne une liste d'avocats à ne surtout pas prendre, et une liste de bons avocats. Mais une liste, pas un seul nom, parce que s'ils perdent avec un avocat que je leur ai conseillé, ils vont me dire « c'est de votre faute ! ». Alors en général ils me demandent lequel choisir sur la liste, et je leur dis ce que je sais sur chacun des avocats, et ils choisissent. […] C'est m'assoir sur mon éthique de donner des infos sur un avocat. Là j'avais besoin d'en parler en off avec un collègue, mais on n'en parle pas toujours aux collègues ». Elle m'explique qu'elle préfère rester discrète sur ça. « L'éthique, c'est important. Mais c'est pas parce qu'on la respecte qu'on est plus professionnel. Parfois les contournements sont plus professionnels que l'éthique. […] On a chacun une façon personnelle d'interpréter l'éthique. […] C'est des dérapages qui pour moi sont clairs, et qui me donnent le sentiment d'avoir fait mon travail, et de l'avoir bien fait. À contrario : la loi stipule que c'est l'avocat qui doit faire le recours, nous on n'est pas formé pour ça. Mais certains avocats nous le demandent et des fois, si on fait pas, ce sera pas fait à temps. Du coup il m'est arrivé de faire des recours, de merde, il faut bien le dire, parce que c'est des situations où y a rien, j'ai pas le bagou d'un avocat pour pondre trois pages sur rien et je disais aux familles : "y a rien". Mais ça me gênait, parce que je n'ai pas à juger quel recours je fais, parce que ça veut dire que je cautionne que l'avocat fasse une sélection entre les affaires qui valent le coup et les autres. Je dois offrir la même chance à tous. Donc je fais pas, je fais plus les recours ». Puis elle me parle de Maître Boucher, un avocat qui ne fait jamais les recours selon elle : « on s'était résigné à faire les recours à sa place. Maintenant, on veut plus se résigner : moi je vais de front avec l'avocat. Y a des collègues qui font autrement, et ils s'assoient sur leur éthique. Moi je refuse de faire le recours, quitte à envoyer un mail à la CNDA pour dire que Monsieur Machin n'est pas en capacité d'assurer la défense de la famille et de faire le recours. »
> (Extrait du journal de terrain du 10/01/2018)

L'éthique professionnelle n'est donc pas toujours opérante pour « faire son travail ». On sent bien ici le paradoxe auquel la travailleuse sociale est confrontée : comment allier le meilleur accompagnement possible pour les familles, c'est-à-dire leur donner toutes les chances d'obtenir une protection, et en même temps ne pas pouvoir orienter leur choix de l'avocat ? Elle a dû redéfinir le cadre de son intervention pour répondre au mieux à des normes du travail social, tout en ayant recours à une pratique qu'elle n'est pas censée avoir. Tout est résumé dans cette phrase : « L'éthique, c'est important. Mais c'est pas parce qu'on la respecte qu'on est plus professionnel. Parfois les contournements sont plus professionnels que l'éthique ». Aussi, les contournements font, selon elle, partie de la définition du travail. Ici, la nécessité de contourner les règles pour pouvoir remplir des missions du travail social est particulièrement bien illustrée.

Il est à noter qu'Anne-Cécile a préalablement demandé à ses collègues comment ils agissaient dans ce type de circonstances, et elle a ainsi construit son opinion à partir d'un mixte des conseils des autres travailleurs sociaux. Par là, elle instaure une pratique, propre à elle, mais néanmoins validée par ses collègues, ce qui donnera à cette pratique une certaine assise dans l'organisation, et qui permettra à Anne-Cécile de la systématiser. Le recours à la notion de « droit » appuie encore cette légitimité. Rester neutre quant au choix de l'avocat est ainsi devenu, sur le site de Spinelle, une règle à laquelle il est largement possible de déroger. Tout se passe comme si finalement la règle partagée à ce propos serait de pouvoir contourner la règle. Il s'agit ainsi d'une sorte de dérogation régulée, dont les modalités d'application sont variées. Par exemple, Anne-Cécile a choisi de se protéger en refusant d'imposer à la famille le choix d'un avocat, et rédige des listes permettant à la famille de conserver une part de choix. Mais d'autres travailleurs sociaux semblent avoir intégré cette pratique dans une normalité quotidienne de leur travail, et décident pour les personnes accompagnées quel avocat se saisira de l'affaire :

> À la fin de ma journée d'observation, Mélanie et moi discutons sur le parking. La travailleuse sociale me cite le nom d'un avocat en me disant : « lui je pense que ce sera pour madame Saakachvili. » Alors je lui demande : « je pensais que vous n'étiez pas censés conseiller des noms d'avocats aux familles ». Mélanie me répond : « oui c'est vrai, on n'est pas censé le faire. D'ailleurs, avant d'arriver au CADA, je l'avais jamais fait. » Mais elle m'explique que monsieur Boucher, avocat avec qui elle n'apprécie pas de travailler parce qu'il a fait beaucoup d'erreurs dans ses précédents dossiers, a demandé à la CNDA à avoir tous les dossiers commis d'office de Spinelle. « Alors tu vois, c'est une question de bienveillance et de bientraitance de conseiller un avocat, même si on n'est pas censé le faire. »
> (Extrait du journal de terrain du 13/07/2018)

En mobilisant des notions telles que « bienveillance » et « bientraitance », Mélanie justifie le contournement de la règle et le légitime en ayant recours à ces notions particulièrement utilisées dans le travail social. Si elle ne parle pas d'« éthique », comme le fait Anne-Cécile, Mélanie semble néanmoins être dans une logique similaire à celle de sa collègue.

Les travailleurs sociaux sont donc acteurs dans le lien entre l'avocat et le demandeur d'asile, ils sont passeurs d'informations, intermédiaires, et parfois plus, lorsqu'ils acceptent de prendre en charge des tâches normalement dédiées à l'avocat. Si cela permet aux demandeurs d'asile d'avoir un accompagnement et un entraînement à l'audience dont ils n'auraient pas bénéficié par leur avocat, ces pratiques incitent aussi peut-être certains avocats à confier de plus en plus aux travailleurs sociaux la formulation des recours.

Mais une fois le statut obtenu, certains travailleurs sociaux continuent de bricoler des éléments du dossier, pour permettre aux réfugiés d'ouvrir des droits, quand des conditions d'âge ne leur permettraient pas d'y accéder.

3.3) Modifier les dates de naissance : des stratégies pour l'ouverture de droits liés à la catégorie

Comme cela a déjà été évoqué, Adèle manie et remanie souvent les dates données par les hommes qu'elle accompagne. Cette pratique vise à les aider à entrer dans une catégorisation positive, mais aussi à envisager la suite :

> Adèle (A.), travailleuse sociale au CAO (site de Spinelle), remplit le dossier OFPRA avec Malse (M.), un jeune Soudanais, via interprète par téléphone :
> « Adèle : Est-ce qu'il est marié ?
> Malse (via interprète) : Oui.
> A. : Mariage civil ou religieux ?
> M. : Les deux.
> A. : La date du mariage ?
> M. : 25 octobre 2013.
> […]
> A. : Quelle est la date de naissance de sa femme ?
> M. : 25 octobre 1998.
> A. : [*Elle compte*] Donc elle avait 15 ans quand il l'a épousée ?
> M. : Oui.
> A. : Alors je vais tout de suite lui dire qu'il ne pourra jamais la faire venir en France. L'OFPRA ne reconnait pas le mariage pour les moins de 16 ans.
> M. : Ils pourront se marier ici ?
> A. : Oui mais il faudra la faire venir illégalement. Sinon, on triche, on change soit la date de naissance de madame, soit la date du mariage.
> M. : Oui.

A. : La date de naissance ou la date de mariage alors ?
M. : La date de naissance.
A. : Ok. On va mettre 1996. »
(Extrait du journal de terrain du 27/12/2017)

Ici le changement de date ne se fait pas par rapport à un manque de cohérence, comme c'était le cas dans les exemples présentés précédemment, mais dans la perspective de permettre à la femme du jeune homme de pouvoir entrer plus facilement dans une catégorisation légale en France[152]. Mais si la mise en forme du récit dans une fluidité chronologique n'était pas « de la triche » selon Adèle, elle qualifie visiblement cette pratique différemment, puisque propose au jeune homme de « tricher ».

Dans cet exemple, Adèle incite ouvertement le jeune homme à mentir sur la date de naissance de sa compagne, pour que celle-ci puisse, dans l'éventualité où il obtiendrait un statut de réfugié, rejoindre légalement son mari en France. Il s'agit là d'une pratique à la limite de la légalité, d'une forme de magouillage, de bricolage. Mais lorsque je lui en reparlerai plus tard dans la journée, elle me dit assumer ce positionnement, et lui donne du sens :

> « Oui ! [*Elle rit un peu*]. Ben au début j'en ai eu trois qui ont pas pu faire venir leur femme. Parce que l'OFPRA considère qu'en dessous de 16 ans, c'est un mariage forcé avec une enfant. Mais moi je savais pas au début. Et puis ils m'ont dit "si j'avais su, j'aurais changé sa date de naissance !". Donc maintenant je le dis, voilà. Comme de toute façon elle viendra pas avec des papiers, elle peut bien dire ce qu'elle veut. »
> (Extrait du journal de terrain du 27/12/2017)

Par son expérience antérieure, Adèle a appris à modifier ses pratiques afin de convenir aux besoins qu'elle a identifiés chez les jeunes hommes qu'elle accompagne. La définition qu'elle se fait de son accompagnement se focalise alors sur un nouveau registre : celui consistant à « mentir », ou du moins à modifier « la » réalité, une réalité toute relative puisque, selon elle, improuvable.

Myriam quant à elle « invite » les jeunes hommes qu'elle accompagne à procéder à des changements de dates, pour leur permettre d'ouvrir des droits sociaux, rendant leur installation individuelle plus aisée :

[152] La condition d'âge est en effet requise par le Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile : « *Au titre de la "réunification familiale", procédure distincte de celle du regroupement familial, la famille la plus proche (conjoint, concubin ou partenaire d'au moins 18 ans, enfants non mariés du couple de moins de 19 ans, et si ces derniers sont mineurs, leurs ascendants directs accompagnés le cas échéant par leurs enfants mineurs dont ils ont la charge effective) et composée avant la demande d'asile du réfugié ou du bénéficiaire de la protection subsidiaire a droit aux mêmes titres de séjour que ces derniers (Ceseda, L.752-1).* » (Teitgen-Colly, 2019, p.82).

> « Moi après je vais peut-être te choquer mais… Moi j'ai déjà invité aussi des gars à changer leur date de naissance, ouais.
> *Pourquoi ?*
> Pour qu'ils aient le RSA.
> *D'accord. Pour qu'ils aient 25 ans.*
> Oui. Je leur soumets l'idée. Ils décident.
> *Et des fois ils acceptent ?*
> Oh souvent ! [*Rire*] Bah comment te dire ! Y a des fois j'ai même pas besoin de leur soumettre l'idée c'est même eux hein, je veux dire y en a combien qui, ils sont passés à l'OFPRA, machin, ils étaient nés en 98 ou, et hop oh 93 ! Tu vois, une fois qu'ils ont la fiche familiale à remplir, ils savent très bien que c'est là que ça se joue et que c'est important, et qu'une fois qu'ils ont la réponse positive de l'OFPRA c'est bon. Ah bah là ils sont tous de 93 t'sais, tu sais pas pourquoi !
> *Tu leur proposes de changer leur date de naissance au moment de la fiche familiale ou au moment du remplissage du dossier OFPRA[153] ?*
> Ben je leur en parle euh… Je leur en parle quand je fais le dossier OFPRA, mais en leur disant que ça c'est un détail qu'ils pourront voir qu'après. Et qu'à la rigueur c'est même plus simple d'attendre après, de pas s'embrouiller l'esprit avec des mensonges pour l'entretien. Parce que quand on ment on est moins spontané et l'OFPRA ils peuvent griller. Donc généralement je leur dis "voilà, je vous le dis, machin, mais ça on verra ça plus tard". […] Et puis t'façon quand tu leur expliques que en France voilà si t'as pas 25 ans et que t'as pas de diplôme, parce que c'est ça qui est compliqué aussi. […] Donc après si c'est pour les foutre en galère, j'ai envie de dire, bon. […] Alors après y en a peut-être qui diraient que c'est pas bien de faire ça, mais après à partir du moment où le gars il est d'accord, tu vois, que tu lui as expliqué et que le mec dit "ouais ouais ok j'ai 25 ans"… »
> (Extrait d'entretien, Myriam, travailleuse sociale en CAO, Sainte-Yone)

Myriam pense à l'après statut : d'expérience, elle sait qu'obtenir une protection ne fait pas tout, et que la personne, même en situation régulière sur le territoire français, peut se trouver en grande précarité si elle ne dispose d'aucune aide sociale. Aussi, l'ouverture à une catégorisation est une première étape, certes essentielle, mais qui appelle néanmoins la mise en place d'autres stratégies pour permettre d'accéder également aux droits attenants. Myriam est consciente des enjeux de la pertinence discursive lors de l'audience à l'OFPRA ou à la CNDA. Elle évite donc de demander aux requérants de mentir à l'oral, pour ne pas contraindre l'obtention de la protection. Il vaut mieux mentir à l'écrit, et une fois le statut en poche.

Nous avons ici des cas où Adèle et Myriam ont dû gérer des situations dont l'issue était positive pour le requérant. Mais au CAO, il est un règlement particulier qui vient stopper la procédure, contraindre l'accompagnement, qui provoque un sentiment d'injustice chez les travailleurs sociaux, et les oblige à développer de nouvelles stratégies, dont il est difficile de savoir si elles seront opérantes : le règlement de Dublin III. Celui-ci constitue une sorte de rupture dans le

[153] Le dossier OFPRA est fourni au moment où la personne passe au guichet unique et reçoit son attestation de demande d'asile (ou à la fin de la période « Dublin »), et doit être envoyé à l'Office complété. Il y est demandé le nom, prénom, date et lieu de naissance de la personne qui demande l'asile, ainsi que des membres de sa famille (femme(s), enfant(s), parents, frère(s) et sœur(s)). La fiche familiale, quant à elle, n'est envoyée à la personne qu'une fois sa demande d'asile acceptée, lorsqu'elle a donc obtenu une protection. Si le premier document marque le début de la procédure, le second n'intervient qu'en cas d'issue positive à la demande.

parcours d'asile. Tout comme les catégorisations post-asile, le règlement Dublin constitue en quelque sorte un « à-côté » de l'asile, qui demande des adaptations particulières de la part des travailleurs sociaux.

4) Les « à côté » de la demande d'asile : le règlement Dublin III et les catégorisations post-asile

Il existe certaines situations qui n'entrent pas tout à fait dans la demande d'asile, mais qui peuvent en être une sorte d'étape préalable (le règlement Dublin III) ou postérieure (les catégorisations post-asile). Dans le premier cas, les personnes concernées risquent d'être renvoyées dans un autre pays, dans le second, d'être expulsées. Ces catégorisations marquent des interstices indéterminés et laissent peu de recours possibles. Ces réalités obligent les travailleurs sociaux à penser des stratégies, afin d'éviter aux uns comme aux autres d'être soumis à un éloignement forcé du territoire français, quitte parfois à détourner l'usage de certaines catégorisations.

4.1) Le règlement de « Dublin III » : un entre-deux catégoriel vécu comme une injustice procédurale

Le règlement « Dublin III » du 26 juin 2013[154] stipule que le premier pays de l'Espace économique européen (EEE) ou la Suisse par lequel le requérant de l'asile est passé et où ses empreintes ont été enregistrées dans le fichier Eurodac[155] est responsable de l'examen de sa demande. Aussi, une personne demandant l'asile en France après être passée par l'Italie ou la Suède par exemple sera automatiquement placée en procédure Dublin, pour une durée d'au moins 6 mois, renouvelable deux fois, 12 mois si elle est placée en centre de rétention, 18 mois si elle est déclarée en fuite[156]. Les autorités françaises adressent alors une demande au pays désigné comme responsable de l'instruction du dossier du requérant. La personne recevra une attestation de demande d'asile portant la mention « procédure Dublin », valable 1 mois puis renouvelable tous les 4 mois. Lors de cette période d'attente de 6 mois, si le pays responsable accepte de la prendre en charge ou s'il ne répond pas (une non-réponse est considérée comme une acceptation implicite), elle peut être convoquée à la préfecture pour une assignation à

[154] La Convention de Dublin date de 1990, en lien avec la mise en place de l'espace Schengen. Elle a été réformée par le règlement Dublin II en 2003, auquel Dublin III fait suite (cf. Chapitre 1).
[155] Eurodac est une base de données existant depuis 2003, dans laquelle sont enregistrées les empreintes digitales des demandeurs d'asile qui sont passés dans l'un des pays de l'Union européenne ou dans l'un des pays ayant passé des accords avec le règlement Dublin, à savoir : l'Islande, la Suisse, la Norvège et le Liechtenstein.
[156] Le préfet peut déclarer une personne en fuite si elle ne s'est pas rendue à une convocation à la préfecture, a refusé l'assignation à résidence, n'est pas allée signer au commissariat, ou encore ne s'est pas rendue à l'aéroport le jour du transfert.

résidence ou être placée en centre de rétention, le temps d'être renvoyée dans le pays responsable de l'instruction de sa demande. Si le pays désigné refuse d'instruire la demande d'asile du requérant, ou au bout des 18 mois maximum, celui-ci pourra formuler une demande d'asile en France, même s'il a été déclaré en fuite[157]. Mais il peut également passer en procédure de demande d'asile, normale ou accélérée[158], au bout des 6 premiers mois. Cela se fait notamment à l'appréciation de la préfecture, et au cas par cas, si bien que pour deux situations apparemment similaires, de deux personnes arrivées en même temps, l'une pourra déposer sa demande d'asile, quand l'autre se verra prolonger son attente de 6 mois, ou pourra même être assignée à résidence dans l'optique d'un renvoi dans le pays désigné comme devant instruire son dossier. D'après Caroline Maillary (2018), la mise en application du règlement Dublin et du transfert des personnes sous le coup de cette procédure de manière plus systématique date seulement de 2016. Auparavant, si les migrants concernés étaient bien placés en procédure « Dublin », peu de reconduites étaient effectuées (cf. Chapitre 1). Le terrain semble confirmer cette information, puisque, lors de mes premiers mois d'observation, j'ai constaté qu'Adèle ne rentrait pas dans le détail de ce qu'impliquait « Dublin III » avec les jeunes hommes sur le coup de cette procédure : elle leur disait simplement que ça voulait dire qu'ils devaient attendre 6 mois avant de déposer leur demande, mais que ce temps pouvait être mis à profit pour apprendre le français. Elle n'avait visiblement jamais été confrontée à des situations de reconduite. Mais au fur et à mesure, elle a revu sa façon de présenter la procédure, simplement parce que, parmi les demandeurs d'asile qu'elle accompagne, un nombre croissant se sont vus assignés à résidence : elle a donc changé sa façon de donner l'information.

Dans ce premier pays de passage, il est possible que le migrant ait déjà déposé une demande d'asile, et que celle-ci ait été rejetée. C'est souvent le cas lorsqu'il s'agit de la Suède par exemple. Auquel cas, s'il y est renvoyé, puisqu'il y est débouté, le pays en question procèdera très certainement à son renvoi vers son pays d'origine. D'autres ont été obligés de déposer leurs empreintes à leur arrivée en Italie par exemple, mais sont venus en France directement après. D'après certains hommes du CAO que j'ai rencontrés, les autorités italiennes ont pris leurs empreintes avant de leur dire de continuer leur voyage vers la France. Il leur serait donc possible

[157] D'après Caroline Maillary, la réforme du règlement Dublin supprimerait prochainement cette possibilité de faire une demande d'asile dans un autre pays que le premier par lequel le requérant est arrivé en Europe. Il ne lui serait alors plus possible de demander l'asile en France après cette période de 18 mois (Maillary, 2018, p.20).

[158] Les procédures accélérées concernent principalement les personnes provenant d'un pays sûr. D'autres raisons peuvent induire un placement en procédure accélérée : si la personne ne donne pas ses empreintes ou s'il n'est pas possible de les lire ; si elle fournit des faux documents d'identité ; si elle a déjà demandé l'asile en France sous une autre identité ; si elle est sous le coup d'une Obligation de Quitter le Territoire Français (OQTF) et placée en rétention, etc.

de déposer une demande d'asile en Italie, mais la plupart du temps, ils ne le souhaitent pas : beaucoup d'hommes du CAO disent avoir été très mal reçus en Italie, et ne veulent surtout pas y retourner. La situation migratoire actuelle dans ce pays est telle que les infrastructures et les accompagnements individualisés sont loin d'égaler le niveau de prestation offert en France[159]. Le nombre de places d'hébergement mis à disposition des demandeurs d'asile n'est pas suffisant, et les aides financières ne sont pas toujours versées (Morroi, 2012). Premier pays d'arrivée d'une grande partie des migrants venant d'Afrique et traversant la Méditerranée, l'Italie peine aujourd'hui à gérer les mouvements migratoires récents (Leschi, 2019). En outre, avec les deux « décrets Salvini » en 2019 fermant les ports italiens et criminalisant les sauvetages en mer réalisés par les ONG, « *l'Italie de "Salvini" a […] été incapable de gérer dignement l'accueil des demandeurs d'asile* », entraînant un climat de « *racisme et de xénophobie ayant gagné un pays principalement à cause de mauvais choix politiques* » (Lendrevie, 2015, p.20). Par conséquent, les conditions d'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés présentent « *"des insuffisances généralisées. Les réfugié-e-s reconnu-e-s n'ont pratiquement aucune chance de trouver un hébergement sûr, du travail ou une assistance sociale"* » (*ibid.*). Et les hommes hébergés au CAO à Spinelle et Sainte-Yone expriment leur crainte quant à la possibilité d'être renvoyés dans ce pays.

Les personnes placées sous le coup de la procédure Dublin III représentaient 36,7% des demandes enregistrées en 2018[160] : ce n'est donc pas un phénomène marginal. Ces migrants, les travailleurs sociaux les appellent des « Dublin » ou des « Dublinés ». Ils représentent des cas particuliers, parce qu'inscrits dans un interstice entre demande d'asile et irrégularité, dans un espace de transition juridique et sociale. C'est un statut intermédiaire de la demande d'asile, elle-même catégorie interstitielle : une situation d'indétermination, qui place les personnes concernées par cette procédure dans un entre-deux statutaire. En effet, ils ne sont pas vraiment demandeurs d'asile, mais ils ne sont pas non plus nécessairement déboutés. Leur demande d'asile n'est pas terminée, mais elle ne commencera peut-être jamais. Les personnes en procédure Dublin peuvent passer du jour au lendemain de demandeur d'asile à migrant en situation irrégulière, sans passer par la case de débouté.

[159] Il ne s'agit pas ici d'encenser le dispositif d'accueil des demandeurs d'asile en France, car bien que le nombre de structures ait augmenté, un certain nombre de demandeurs d'asile n'ont toujours pas accès à des prestations d'hébergement ou d'accompagnement social et administratif.
[160] La Cimade, « premier bilan de la demande d'asile en France et en Europe en 2018 », 8 mars 2019 : https://www.lacimade.org/premier-bilan-de-la-demande-dasile-en-france/

Dans les cas que j'ai observés, cela ne concernait que le CAO, puisque les personnes « Dublinées » ne peuvent pas avoir accès à un CADA[161]. Et les travailleuses sociales de ce CAO vivent particulièrement mal ces situations. Il s'agit donc d'hommes isolés venant le plus souvent de pays tels que le Soudan, l'Afghanistan ou encore l'Érythrée, des zones de conflit et de guerre. Autrement dit, des pays qui non seulement ne figurent pas sur la liste des « pays d'origine sûrs », mais en plus, dont une proportion importante de demandes d'asile a abouti à l'octroi d'une protection en France (cf. chapitre 1). Les personnes que j'ai rencontrées dans ce cadre avaient donc des profils pouvant entrer dans les critères de la Convention de Genève. Il s'agissait d'hommes qui, sans ce règlement Dublin, auraient eu de fortes chances d'obtenir un statut de réfugié en France, mais qui devaient être renvoyés dans un pays dans lequel ils ne pourraient pas bénéficier de l'accompagnement et de la protection qu'ils « *mériteraient* » d'avoir[162], ou expulsés vers leur pays d'origine (par le pays responsable de leur demande et qui les auraient déjà déboutés), dans lequel ils pourraient être en danger de mort. Cela renvoie à la figure du « héros » de Kobelinsky (2010(1)), ou à celui de la victime ayant subi un traitement inhumain et devant être protégée. C'est pourquoi Adèle me dira :

> « J'en ai marre, je bosse pas au CAO pour accueillir des gars six mois pour qu'ils soient renvoyés en Italie. »
> (Extrait du journal de terrain du 18/04/2018)

Il semblerait donc que cette procédure Dublin remette directement en cause la définition qu'Adèle se fait de son travail, celui-ci consistant à aider les hommes isolés tout au long de leur

---

[161] Les personnes sous le coup d'une procédure Dublin peuvent être orientées en CAO, HUDA ou PRADHA, mais ne le sont généralement pas en CADA :
https://www.gisti.org/spip.php?article5153
https://www.gisti.org/spip.php?article5118
Mis en place en 2015, la création des CAO visait à « désengorger la jungle de Calais ». A ce titre, le 22 février 2016, le ministre de l'Intérieur de l'époque, Bernard Cazeneuve, envoie un courrier aux préfets pour les « inviter » à accepter de prendre en charge les demandes d'asile des personnes Dublinées, selon l'article 17 du règlement (UE) n°604/2013, qui prévoit que « chaque Etat membre peut décider d'examiner une demande de protection internationale qui lui est présentée par un ressortissant de pays tiers ou un apatride, même si cet examen ne lui incombe pas en vertu des critères fixés dans le présent règlement ».
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0604
Cela visait à ce que chaque personne vivant dans le Camp de Calais accepte d'être orientée dans un centre d'accueil. De fait, les premiers arrivants en CAO, du moins sur le premier site que j'ai observé, n'ont pas été inquiétés par cette procédure Dublin III, et leur demande a été instruite en France. Cependant, les hommes isolés qui sont arrivés après, provenant du camp de la Chapelle à Paris par exemple, n'ont pas bénéficié de cette « dérogation exceptionnelle ».
https://www.20minutes.fr/lille.2025671-20170306-calais-migrants-jungle-pourront-tous-demander-asile-france
Je n'ai pas particulièrement observé de situation « Dublin » dans l'HUDA.

[162] Les travailleurs sociaux que j'ai rencontrés doutent fortement de l'efficacité de la mise en œuvre de la demande d'asile en Italie par exemple.

demande d'asile, et non de mettre fin à l'accompagnement au bout de 6 mois, sans aucune amélioration notable de leur situation.

La réaction de Myriam s'inscrit un peu dans la même logique que celle d'Adèle :

> Myriam doit accompagner un jeune homme à la préfecture pour une assignation à résidence le lendemain. Elle me dit : « déjà que ça me fait chier de l'emmener demain à la préfecture, je fais pas ce taf pour bosser avec uniquement la police quoi ! Et puis ce genre de situation, mais t'es inutile quoi ! Tu fais tout pour lui ouvrir ses droits et tout, et puis au bout de six mois, hop (elle fait semblant de donner un coup de pied), rentre chez toi ! On veut pas de toi ici ! ». Plus tard, elle me dit : « Tu vois, on en fait bien plus pour eux que pour les vrais criminels : un violeur qui sort de prison, on lui demande pas de venir signer aussi souvent au commissariat ! C'est pas juste qu'on les traite comme ça. »
> (Extrait du journal de terrain du 04/10/2018)

Ici, Myriam exprime la déconnexion qu'implique cette tâche avec l'appréciation qu'elle a de son travail et de ses missions. Mais plus encore, le règlement Dublin III participe apparemment, selon elle, d'une certaine criminalisation des personnes sous le coup de cette procédure. Ce principe a été récemment renforcé, puisque : « *rendant compte d'un mouvement plus général de criminalisation des étrangers, la soustraction à un transfert ou le retour en France après exécution du transfert constitue, depuis la loi du 10 septembre 2018, un délit passible d'une peine de trois ans d'emprisonnement et jusqu'à trois ans d'interdiction du territoire* » (Teitgen-Colly, 2019, pp.100-101).

Dans la même logique, le cahier des charges HUDA stipule d'ailleurs les comportements que doivent adopter les travailleurs sociaux concernant les personnes « Dublinées ». Ils doivent les informer :

> « De la nécessité de coopérer avec la préfecture et les autorités administratives en vue de la réalisation du transfert, et notamment, dans le cas où le demandeur est assigné à résidence, de ses obligations de présentation ; […] des conséquences auxquelles il s'expose en cas de non-coopération avec les autorités administratives compétentes. […] Le cas échéant, en cas de nécessité, pour permettre l'intervention des forces de l'ordre, l'accès aux parties communes est autorisé par le gestionnaire du lieu d'hébergement. L'accès aux parties privatives peut être effectué avec l'accord du demandeur d'asile faisant l'objet d'une procédure Dublin ou dans les conditions prévues au II de l'article L.561-2 du CESEDA. […] Lorsqu'un demandeur effectivement transféré dans un autre État membre revient en France et se présente dans le lieu d'hébergement, les professionnels l'informent de l'impossibilité de revenir dans son ancien hébergement et l'orientent vers le guichet unique pour demandeurs d'asile afin qu'une nouvelle procédure Dublin puisse être initiée. »

Cet extrait montre en effet qu'il est attendu, de la part des professionnels intervenant dans les HUDA[163], de coopérer avec les forces de l'ordre. Leur rôle consiste à ne pas entraver, et même à faciliter le bon déroulement des assignations à résidence et des reconduites.

Ces situations sont donc vécues, par les travailleuses sociales, comme particulièrement injustes et absurdes. Elles qui ont intégré, du moins en partie, et accepté les normes institutionnelles de l'octroi ou du refus de la demande d'asile, et qui par conséquent acceptent la plupart du temps les décisions de rejet (Valluy, 2007) puisque qu'elles entrent dans une réalité juridique objectivable, se trouvent désemparées face à ce type de règlement qui remet en question le principe même de protection des personnes en situation de danger dans leur pays d'origine. Par conséquent, elles mettent en place un certain nombre de stratégies autour des « Dublinés », pour essayer de « sauver » ces personnes vulnérables et maltraitées. C'est d'ailleurs la terminologie qu'emploiera Adèle, en parlant de Ralib, un homme « Dubliné » du CAO et assigné à résidence, pour lequel elle a fait plusieurs démarches, apparemment infructueuses :

> « Ralib je vais pas réussir à le sauver. »
> (Extrait du journal de terrain du 18/04/2018)

Nous sommes ici dans le registre du sauvetage vital, qui renvoie à celui de la vulnérabilité de ces personnes, et à l'aspect humanitaire de leur condition.

Ces stratégies employées par les travailleuses sociales sont de plusieurs ordres : en premier lieu, il s'agit de contester systématiquement l'assignation à résidence, en formulant un recours en passant par un avocat de l'aide juridictionnelle. D'après elles, cette première démarche porte souvent ses fruits, et permet aux hommes concernés de rester en France et de pouvoir y faire une demande d'asile.

Les travailleuses sociales peuvent aussi conseiller à la personne de « rester dans les clous », d'accepter les démarches demandées, de ne pas protester, afin de ne pas être mis encore davantage en difficulté. Car montrer sa « bonne foi », prouver que l'on est prêt à se soumettre

[163] Les HUDA accueillent des personnes sous le coup de la procédure Dublin, contrairement aux CADA, dont le cahier des charges ne fait pas mention. Quant à la charte de fonctionnement des CAO, elle n'indique pas non plus ces obligations pour les professionnels y intervenant. Cela peut très certainement s'expliquer par le fait que les CAO ont été initialement créés pour accueillir des personnes provenant du camp de Calais, et qui bénéficiaient alors d'une dérogation particulière accordée par Bernard Cazeneuve : le ministre avait utilisé la possibilité (inscrite dans le règlement Dublin) pour un pays d'instruire des demandes d'asile ne relevant normalement pas de sa responsabilité (puisque provenant de personnes dont les empreintes digitales ont été enregistrées dans un autre pays). Cette circonstance particulière a « décriminalisé » les Dublinés provenant de Calais, et les CAO n'ont alors pas dû, du moins dans un premier temps, se saisir de cette procédure.

au règlement permet de garder une certaine liberté, et notamment d'éviter un placement en centre de rétention[164].

Une autre proposition peut être, contre toute attente, la « fuite », qui peut permettre d'éviter le transfert dans le premier pays, et donc, surtout pour les déboutés, d'être renvoyés dans leur pays d'origine. Auquel cas, soit la personne attend 18 mois pour formuler une demande d'asile en France, soit elle part dans un autre pays pour y demander l'asile, avec le risque d'être à nouveau déclaré Dublin, et assigné à résidence dans le cadre d'une reconduite. La « fuite » implique également une fin du versement de l'Allocation de Demande d'Asile (ADA). Elle contraint donc à une précarité économique potentiellement très importante durant une période d'attente de 18 mois, période s'apparentant à une clandestinité, puisque la stratégie ne peut aboutir que si la personne ne se fait pas interpeler par la police.

Ces diverses propositions sont souvent formulées simultanément par les travailleuses sociales :

> Concernant Tini, le jeune homme en fuite, je demande à Aurélie : « t'as pas eu envie de lui dire de partir dans un autre pays ? », elle me répond « Je lui ai dit. J'ai dit "t'as trois options : soit t'y vas, à la pref, soit t'y vas pas mais tu te caches, soit tu vas faire le tour des pays européens". » (Extrait du journal de terrain du 18/10/2018)

> Aurélie appelle un interprète : « aujourd'hui, je suis en présence de monsieur Zaki Safa, et je lui ai donné rendez-vous concernant sa convocation à la préfecture, on en a parlé un peu hier. / C'est pas très long, est-ce que je peux juste vous lire les deux phrases, que vous lui expliquiez ?
> Zaki (Z.) (via interprète) : Oui.
> Aurélie (A.) : Donc demain il a rendez-vous à la préfecture à 10h. / Lors de cet entretien, il vous sera notifié la décision du transfert vers le pays membre […] / Et une assignation à résidence. Est-ce que Monsieur sait ce que c'est ?
> Z. (via interprète) : Pourquoi assignation ?
> A. : Ça veut dire que : monsieur est en Dublin, ça veut dire que la France a le droit de demander à l'Autriche si elle veut le récupérer.
> Z. (via interprète) : Comme ça fait 6 mois qu'il est en France il ne veut pas retourner en Autriche.
> A. : Oui je comprends. Donc la suite, c'est qu'il devra aller signer tous les jours, parce que c'est une manière très violente d'enfermer les gens tout en leur laissant leur liberté. / Donc pour le moment, si monsieur veut faire sa demande d'asile en France, ça va être difficile. Donc deux options : soit il y va, avec deux photos, et ils vont lui donner un papier sans lequel on ne pourra pas faire de recours. Là on pourra faire un recours.
> Z. (via interprète) : Il a bien compris, il dit qu'on lui a pris ses empreintes de force.
> A. : C'est ce qui arrive souvent, et les pays forcent à prendre les empreintes. Je vous cache pas que s'il est renvoyé en Autriche il risque d'être renvoyé en Afghanistan, ce qui n'est pas

[164] La loi n°2018-187 du 20 mars 2018 « permettant une bonne application du régime d'asile européen » stipule que : « l'étranger ne peut être placé en rétention que pour prévenir un risque non négligeable de fuite. » https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=0F7F8E492FEB8036116E3074DE5DAFE1.tplgfr39s_1?cidTexte=JORFTEXT000036728690&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000036728687

envisageable, mais c'est ce qu'il risque actuellement. / […] L'autre solution, c'est de s'enfuir et de se cacher, mais là il n'aura plus d'ADA et s'il se fait attraper il sera renvoyé en Autriche. Donc le mieux je pense que c'est quand même de faire un recours, il y a un avocat sur Spinelle qui peut s'en charger. S'il a les documents de sa demande d'asile en Autriche, ça peut appuyer sa demande. […] Concernant la poursuite du recours : demain, après la préfecture, il faut qu'il vienne ici parce qu'une fois qu'il a signé il a 48h pour faire le recours, et comme la préfecture est vicieuse, ils envoient ça pour le vendredi. Moi demain je ne travaille pas, donc ce sera Adèle.
Z. (via interprète) : Est-ce que vous l'accompagnerez demain ?
A. : Non, parce qu'ils ne veulent pas qu'on rentre.
Z. (via interprète) : D'accord.
A. : Concernant le futur : là c'est la première fois qu'ils demandent deux photos. Je pense que c'est pour faire un laissez-passer. Je vous cache pas qu'y a des chances que ça se fasse vite. S'il reste dans les clous, la police ne l'embêtera pas. S'il doit partir, avant qu'on ait le temps de faire un recours, il prendra le train seul et il sera toujours temps de se cacher à ce moment, ou d'aller jusqu'à Paris avec le billet mais de ne pas monter dans l'avion. »
[…]
Après l'entretien et une fois le jeune homme parti, je discute avec Aurélie. En parlant de la situation du jeune homme, elle me dit : « c'est violent ! […] Ça me débecte ! Ça m'énerve, vraiment ! Vraiment ça me saoule ! »
(Extrait du journal de terrain du 18/10/2018)

Parmi les éléments qu'Aurélie donne au jeune homme, il en ressort que, « rester dans les clous » avec la police pour qu'elle ne « l'embête pas » implique une stratégie visant à s'autoriser une dernière porte de sortie. Car, si la personne montre qu'elle n'est pas vindicative et souscrit au comportement qui est attendu d'elle, il y a fort à parier que la reconduite à l'aéroport ne se fera pas avec une escorte armée, que le migrant s'y rendra seul, et qu'il pourra alors décider de fuir au dernier moment, dans le cas où il s'agirait pour lui de la dernière solution pour ne pas être renvoyé en Autriche. On constate qu'Aurélie propose toutes les solutions, mais oriente néanmoins la décision du jeune homme, en lui disant qu'il serait préférable pour lui de faire un recours, sans pour autant mettre de côté la possibilité d'une « fuite ». Elle me fera également part de sa colère vis-à-vis d'une violence administrative sur laquelle elle n'a que peu de prise, si ce n'est un bricolage, souvent incertain, pour contourner les règles. J'ai été témoin de sa défiance, ainsi que celle d'autres travailleurs sociaux, vis-à-vis de la préfecture, qu'elle qualifie de « vicieuse », parce que ses pratiques, selon elles critiquables, impliquent qu'Aurélie et ses collègues fassent appel à de nouvelles stratégies pour les contourner. Il est vrai que, particulièrement depuis la loi de 2015 sur la réforme de l'asile, la compétence départementale, en la personne du préfet, est importante en ce qui concerne le Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA) en France. Cette attribution s'est vue récemment renforcée par la loi du 20 mars 2018, « permettant une bonne application du régime d'asile

européen », qui donne notamment au préfet de département la compétence du renouvellement de l'attestation de demande d'asile pour les personnes en procédure Dublin III[165].

La préfecture est alors un acteur privilégié de la demande d'asile, et l'un des « partenaires » des structures Adoma que j'ai observées. Par conséquent, s'engage parfois un rapport tendu entre elle et les professionnels. Caroline Maillary dit, à propos des personnes sous le coup de la procédure Dublin, que « *la stratégie des autorités est de tout mettre en œuvre pour les déclarer "en fuite", ce qui permet, en vertu du règlement "Dublin", de leur retirer leur droit au séjour et de prolonger de 6 mois à 18 mois le délai pendant lequel elles peuvent être renvoyées* » (Maillary, 2018, p.17). Les propos de l'auteure peuvent être questionnés, et il est en effet difficile de prétendre pouvoir unifier les comportements des acteurs des autorités publiques, et considérer l'institution sans prendre en compte la variabilité des individualités et des groupes internes et de leurs pratiques.

De même, Caroline Maillary postule que les préfectures auraient des pratiques illégales. Du moins, elles jouent sur des rouages administratifs afin de compliquer et de contraindre les stratégies déployées par ces migrants ou leurs accompagnateurs, et ne répondent pas toujours aux impératifs de la procédure. N'ayant pu interroger de salarié de la préfecture[166], je ne peux donc prétendre connaitre les motivations du préfet de la région où s'est déroulé mon terrain, ni celles du directeur du bureau des migrants ou même des agents du guichet. De même, si Caroline Maillary pose des constats intéressants et pertinents, il semblerait que ses propos ne soient pas toujours impartiaux, et assez peu étayés par des preuves scientifiques ou empiriques (du moins ces arguments ne sont-ils pas présentés dans cet article). Néanmoins, ce que l'auteure explicite dans ce texte fait directement écho à ce que j'ai entendu de la part des travailleuses sociales du CAO, qui expriment leur lassitude à devoir ruser pour contrecarrer certaines

[165] Loi n°2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030949483&categorieLien=id
Gisti, « La loi relative à la réforme de l'asile : ce qui va changer pour les personnes et pour les associations » : http://www.gisti.org/IMG/pdf/fnars_reforme_asile_2015.pdf
Loi n°2018-187 du 20 mars 2018 permettant une bonne application du régime d'asile européen : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000036728690/

[166] Étant donné les tensions subsistant entre les acteurs de la préfecture et les travailleurs sociaux du CADA et du CAO de Spinelle, il aurait été difficile d'établir un contact avec les agents de la préfecture sans risquer d'accroitre ces animosités. J'avais, au début de mon terrain à Spinelle, demandé à Frédéric s'il lui serait possible de m'introduire auprès des personnes travaillant au bureau des migrants. J'ai senti sa réticence quant à ma requête, et j'en ai rapidement compris les raisons. Ne voulant pas risquer de me fermer des portes sur mon terrain principal, j'ai donc abandonné cette idée. Il serait néanmoins intéressant de compléter le travail empirique proposé dans cette thèse par un autre auprès des acteurs professionnels de la préfecture, pour mieux comprendre ce qui les pousse à traiter différemment deux dossiers en apparence similaires. Peut-être existe-t-il des logiques administratives qui échappent aux travailleurs sociaux. Cependant, précisons que ce qui importe ici est moins de connaître les raisons des professionnels de la préfecture que les interprétations qu'en font les travailleurs sociaux.

pratiques de la préfecture. C'est notamment ce qui est transcrit dans les propos d'Aurélie, lorsqu'elle évoque le fait que la préfecture ne facilite pas les recours que pourraient formuler les travailleurs sociaux, dans un délai de 48h, puisque les convocations se font souvent les vendredis. Mais elle n'est pas la seule dans ce cas :

> Adèle me montre un papier : l'un de ses jeunes est convoqué au bureau des étrangers le 20 avril (nous sommes le 18). Elle me dit « Retour en Italie ! Ça renvoie de plus en plus ! L'année dernière personne, mais là… ».
> Adèle est remontée contre le directeur du bureau des migrants, parce qu'il lui a remis une convocation par mail, alors que celle-ci aurait normalement dû être envoyée en recommandé au jeune homme concerné. Elle veut la contester : « ça fait quatre fois qu'ils me font le coup ! […] Normalement c'est pas mon boulot de contester la décision de la préfecture mais là c'est n'importe quoi ! Qu'il applique les règles à la lettre ! Je sais que ça fera que reporter, mais au moins il arrêtera de se sentir tout puissant ! C'est pas la procédure quoi ! Il est pas au-dessus des lois ! ». Selon elle, le nouveau préfet est plus dur que l'ancien. Elle va appeler un avocat pour savoir quoi faire, savoir comment contester. Elle ajoute : « la première fois je me suis faite avoir, ils ont gardé le mec en cellule une nuit, maintenant je veux que les choses se fassent correctement. »
> (Extrait du journal de terrain du 18/04/2018)

Il est intéressant de constater qu'Adèle accuse la préfecture de ne pas respecter les règles à la lettre, quand son propre travail est un agencement et une reformulation permanente du cadre prescrit. Mais considérer le protocole officiel comme plus légitime que les adaptations de la part du préfet est, selon elle, un moyen de faire appliquer les droits des personnes qu'elle accompagne. En l'occurrence, le cadre prescrit est valorisé parce que répondant mieux aux attentes de la travailleuse sociale, ou du moins remet-il moins en question leurs droits. En outre, si la préfecture respectait les règles à la lettre, cela faciliterait la possibilité de les contourner : lorsque les réponses apportées sont prévisibles, parce que répondant à un protocole uniforme et s'appliquant en toute situation, il est possible de systématiser des stratégies visant à contrer les procédures indésirées. Or, en l'occurrence, le traitement au cas par cas ne permet pas d'anticiper, et oblige les travailleurs sociaux à devoir se réadapter sans cesse. Ils ne peuvent déployer aucun « protocole de contournement », efficient dans tous les cas.

Bien que consciente que ses marges de manœuvre sont limitées, Adèle se refuse à accepter les pratiques de la préfecture qui ne rentrent pas dans la procédure. Par là, elle tente de « déjouer les pièges administratifs » (Maillary, 2018, p.17). Il est presque possible de dire que s'est ici engagé une lutte interinstitutionnelle, plutôt indirecte, entre la préfecture et les travailleuses sociales du CAO (et très probablement d'autres acteurs, d'autres structures ou associations qu'il

ne m'a pas été donné de rencontrer), et qui prend forme au travers des contournements de chacun et d'une tentative de déjouer les stratégies de l'autre partie.

Par conséquent, les relations sont parfois conflictuelles avec la préfecture, d'autant plus qu'il s'agit là d'une interaction de guichet, qui met en avant les injustices et les traitements différenciés liés à des comportements strictement humains, et non uniquement procéduriers. La « préfecture » est alors identifiée par les travailleurs sociaux au travers des acteurs bien précis qui en sont la vitrine (Dubois, 2015) : le préfet, le directeur du bureau des migrants et les deux femmes de l'accueil, dont l'une est surnommée « la grise » par les travailleurs sociaux du premier site, aussi bien pour qualifier sa couleur de cheveux que son manque d'amabilité.

Malgré l'expertise que ces travailleuses sociales acquièrent au fur et à mesure sur les procédures et les moyens de les contourner, il demeure néanmoins un flou institutionnel et administratif avec lequel il leur est difficile de composer. Puisque pour deux cas en apparence similaires la réponse apportée par la préfecture diffère souvent, cela entretient une image de variabilité immaîtrisable : alors que les procédures semblent claires et communes pour tous, la réalité paraît, elle, dépendre de la partialité des acteurs de la préfecture. Les stratégies sont donc d'autant plus compliquées à mettre en place par les travailleurs sociaux que le règlement semble différer en fonction des situations : certains fuient en Italie (par exemple) puis reviennent en France et parviennent à formuler une demande d'asile, d'autres sont renvoyés dans leur pays ; certains sont déclarés en fuite, mais sont pourtant réorientés en CAO où ils parviennent à faire une demande d'asile en France ; d'autres formulent une demande d'asile dans le pays qui les a pourtant déboutés, et obtiennent un statut de réfugié ; parmi ceux déclarés en fuite certains n'ont plus droit à l'ADA (comme le prévoit la loi) quand d'autres continuent à la percevoir ; certains se voient reconduire leur période Dublin de 6 mois sans assignation à résidence, alors que leur voisin obtiendra une autorisation de demander l'asile, etc., autant de contradictions ou d'exceptions qui viennent brouiller les marges de la catégorisation de « Dublin ». De fait, les travailleuses sociales ne savent pas toujours comment interpréter les situations ou comment réagir. Si elles appliquent plus ou moins toujours le même protocole, il leur est difficile de savoir si celui-ci sera opérationnel dans tous les cas, puisqu'il n'est pas toujours possible de savoir si les Dublinés qui « s'en sortent » seraient passés entre les mailles du filet ou s'ils ont bénéficié d'un traitement de faveur de la part de la préfecture ou d'une autre instance décisionnaire ; ou si c'est au contraire ceux qui ont eu « moins de chance », qui auraient en fait été victimes d'injustices ou de pratiques illégales. Ce traitement différencié est difficilement explicable par des données objectivables, ou du moins interprété par les travailleurs sociaux

comme la résultante de comportements individuels et inégalitaires de la part des acteurs de la préfecture. Le sentiment d'injustice qui en découle est d'autant plus mal vécu que ces différences de traitement sont visibles, palpables et incompréhensibles, aussi bien pour les travailleurs sociaux que pour les demandeurs d'asile :

> « Malheureusement des fois, pour une même situation, là ça m'est arrivé, rendez-vous à la préfecture, c'est deux gars qui sont arrivés ensemble, deux Afghans, de Suède, donc y en a un qui était convoqué pour qu'on lui remette le dossier OFPRA, l'autre qui était convoqué pour l'assigner à résidence pour qu'il reparte en Suède. Quand ils m'ont posé la question "Bah Myriam pourquoi ?", Bah j'ai bien été obligée de répondre la réalité : "bah c'est la loterie ! Tu as juste le mauvais numéro quoi". Ils sont exactement dans la même situation. Et effectivement y en a un qu'on a accepté, de Dublin hein ! À qui on a accepté une procédure normale, dossier OFPRA, et l'autre… Et sans raison quoi. […] Et c'est lui [*celui qui est convoqué pour une assignation à résidence*] qui a insisté pour que je l'amène à la préfecture. Donc moi j'étais pas forcément euh… Ben contente de le faire, et franchement sur le trajet je te jure j'avais l'impression de faire partie de la Gestapo quoi ! Je l'amenais dans la voiture, j'avais l'impression de… Ouais, de collaborer quoi ! »
> (Extrait d'entretien, Myriam, travailleuse sociale en CAO, Sainte-Yone)

Ici, il est bien difficile de définir les raisons de ce traitement différencié entre les deux hommes. Il se peut que la Suède ait accepté de reprendre l'un des deux hommes mais pas l'autre. Cependant, aucune indication ne permettra à Myriam de comprendre pourquoi il en est ainsi. Cette impossibilité d'apporter une explication rationnelle et protocolaire (« sans raison » dit-elle, et elle le répètera plusieurs fois au cours de l'entretien) amplifie l'image d'une institution qui prend des décisions arbitraires (« c'est la loterie ! »). De même, Myriam n'identifie pas la ou les personnes à l'origine de ce traitement inégalitaire : c'est la situation qui est injuste, mais il lui est impossible d'en désigner le responsable, et cela est visible lorsqu'elle emploie le pronom impersonnel « on » (« y en a un qu'*on* a accepté »). Elle semble donc avoir l'impression de contribuer à un système qu'elle ne peut saisir dans son intégralité, mais qu'elle n'accepte pas quoi qu'il en soit, et avec lequel elle ne veut pas « collaborer ». Prise dans une réalité institutionnelle contraignante et en même temps dans la volonté d'aider les personnes qu'elle accompagne, elle semble assumer difficilement cette position ambivalente.

Aussi, il semblerait que pour les travailleurs sociaux, les variations dans le traitement des situations individuelles des demandeurs d'asile accompagnés soient mieux perçues lorsqu'elles concernent les décisions prises par les juges de l'OFPRA et de la CNDA dans le cadre de la Convention de Genève, dont les principes sont acceptés et même loués par les professionnels, que dans le cas du règlement Dublin, davantage appréhendé par les professionnels comme une procédure injuste dans sa conception même.

Pour terminer ce point, arrêtons-nous sur une de mes observations, qui met particulièrement bien en lumière les stratégies déployées par les travailleurs sociaux dans les situations « Dublin », mais aussi la variété de celles-ci :

> Myriam (M.) a reçu un papier de convocation à la préfecture : un de ses Dublin est convoqué vendredi pour être assigné à résidence parce que la Suède, pays dans lequel il a déjà effectué une demande d'asile et a été débouté, a accepté de le reprendre.
> Elle en parle alors à Bilal (B.) (travailleur social à l'HUDA) qui lui dit qu'elle peut faire une demande de régularisation santé pour bloquer le renvoi en Suède.
> « Myriam : mais il est pas malade !
> Bilal : mais ça la préfecture elle le sait pas.
> M. : mais c'est juste reculer pour mieux sauter ! Au mieux il gagne trois mois !
> B. : ça lui laisse le temps de faire un réexamen, mais pas dans ce département.
> M. : mais comment il fait ? Il va donner ses empreintes, il va être niqué !
> B. : mais non ! Combien de personnes sont encore ici parce qu'on a fait une régul santé alors qu'ils n'ont rien ou des choses soignables dans leur pays !
> M. : mais comment il va vivre ?
> B. : ben les autres travaillent au black ».
> Myriam est perturbée : elle n'a jamais fait ça.
> « B. : y a un seul truc qui dérange la préfecture : les régul santé.
> M. : mais pour quel avenir ? Il a plus de chance s'il part et revient pour faire une demande d'asile. […] Mais ils vont lui prendre ses empreintes et c'est foutu ! Moi je fais pas comme ça…
> B. : s'il repart à Paris, il se fait arrêter, il montre le papier de la demande de dossier régul santé et ça peut le sauver.
> M. : mais du coup il signe pas ?
> B. : s'il signe il va être renvoyé. S'il signe pas il a une chance de rester. […] C'est les moyens légaux qu'on a pour freiner le truc.
> M. : mais après le gars il se démerde !
> B. : ah ben après c'est la survie ». […]
> Bilal part. Myriam me dit que quand elle est arrivée à Adoma, elle a assisté à deux arrestations, des Soudanais Dublin d'Italie, ils ont coopéré, ils ont été envoyés dans un Centre de rétention administrative (CRA), puis en Italie, deux jours après ils sont revenus en France et ont fait leur demande d'asile dans une structure gérée par un autre opérateur qu'Adoma. « Donc y a pas de situation miracle ! Je suis pas d'accord avec Bilal ! » Elle me dit aussi avoir fait quatre recours en annulation qui ont fonctionné.
> (Extrait du journal de terrain du 04/10/2018)

On peut constater ici que les deux travailleurs sociaux ne sont pas d'accord sur la marche à suivre dans cette situation spécifique. Cela illustre bien la difficulté à poser une ligne de conduite uniforme pour toutes les personnes en procédure Dublin. Mais en outre, dans cet exemple, Bilal sollicite une nouvelle catégorisation, dont le principe même est détourné, et comme « remède » à cette situation difficile : la régularisation au titre de la santé. C'est justement sur ce point que je propose de revenir maintenant.

4.2) Le bricolage des catégorisations post-asile : quelles stratégies quand l'asile n'en est plus une ?

Quand entrer dans la catégorisation de réfugié ou de bénéficiaire de la protection subsidiaire n'est plus possible pour une des personnes accompagnées, certains travailleurs sociaux ont recours à d'autres stratégies pour les aider à entrer dans une nouvelle catégorisation, en dehors de l'asile.

Dans le chapitre 5, j'ai montré que le fait de systématiser les appels au Samu Social pour orienter les personnes déboutées vers un logement d'urgence avait donné lieu à une régulation autonome négociée avec le directeur d'hébergement, et systématisée. Cette pratique s'apparente à une stratégie déployée par les travailleurs sociaux pour permettre aux personnes accompagnées de franchir une catégorisation cette fois « négative » (puisqu'en l'occurrence elles sont déboutées et sont en situation irrégulière sur le territoire français) mais de manière la moins défavorable ou précaire possible. Et plus encore, il leur arrive aussi de ruser, de conseiller aux personnes accompagnées de mentir sur l'urgence de leur situation, et de prétendre n'avoir aucune possibilité d'hébergement. En effet, le Samu Social, limité dans les places qu'il peut proposer, opère une classification entre les situations selon un degré de « vulnérabilité », qui privilégie la prise en charge des enfants et des femmes, mais également selon le degré d'urgence de la demande. Par conséquent, une famille dans la rue sera prioritaire par rapport à une autre qui serait dans un appartement d'Adoma, bien qu'en présence indue.

Ici, on ne peut pas dire que les travailleurs sociaux mettent en place des stratégies pour tenter de faire entrer ces personnes dans une catégorisation positive. Ils ne contribuent pas directement à la catégorisation « illégale » (celles des personnes déboutées se maintenant en France en situation irrégulière), ils ne la provoquent pas et ne l'incitent pas. Mais ils l'alimentent cependant, du moins ils ne participent pas à la diminuer. Par ces comportements, ils n'entrent pas dans l'impératif étatique de gestion des flux et de lutte contre l'immigration clandestine, mais ils répondent en revanche à l'injonction de fluidité de la structure d'accueil, imposée par Adoma, tout en tentant d'y ajouter la prérogative du travail social qui est d'agir dans « le bien » des personnes accompagnées.

Au CADA, la règle est de ne pas aider les personnes dans leurs démarches pour demander une régularisation[167]. Pourtant, il arrive que les professionnels sortent un peu du cadre de leur intervention, comme ils le disent eux-mêmes, pour conseiller ces personnes sur la procédure à suivre afin de demander une régularisation, et pouvoir essayer, le cas échéant, de se maintenir sur le territoire français. Ils outrepassent alors leurs missions, mais définissent les marges de leur intervention pour justifier ce « petit » dépassement : par exemple en compartimentant les temps, et en précisant bien que ce type de choses n'est fait qu'en dehors des heures de travail ; ou encore, en ne donnant que l'information sur les demandes des régularisations possibles, mais sans s'investir dans le remplissage du dossier ; etc.

L'argument de l'intégration, déjà évoqué plus haut pour mentionner les éléments annexes pouvant entrer dans l'octroi d'un statut de réfugié, se retrouve également après la procédure d'asile, lorsque la personne est déboutée, et peut-être même à plus forte raison encore. Bilal, travailleur social à l'HUDA où la moitié des personnes accompagnées sont déboutées de l'asile, insiste beaucoup sur les éléments pouvant attester des efforts d'intégration, comme l'apprentissage du français, le fait de trouver une activité professionnelle même illégalement rétribuée, l'investissement en tant que bénévole dans des associations ou encore la présence d'un réseau solide d'interconnaissances. C'est particulièrement visible lorsque l'on prend en compte la situation d'Anila, une jeune femme de 24 ans dont les parents, le frère et elle-même sont déboutés de l'asile. Elle a fait une demande auprès du directeur du bureau des migrants à la préfecture pour pouvoir obtenir un titre de séjour étudiant. Mais pour cela elle a dû insister, elle est allée le voir directement dans son bureau, une première fois, il lui a fermé la porte au nez, elle a toqué de nouveau, là il s'est rendu compte qu'elle parlait français et il a alors accepté de la recevoir. Il lui a fourni le fameux papier, lui permettant de rester en France pour faire ses études et de la sortir de la situation précaire dans laquelle se trouve toute personne en situation d'irrégularité. Il a par ailleurs dit à la jeune fille que, s'il avait accédé à sa requête, c'est parce qu'elle parlait très bien français. De plus, il a accepté d'y ajouter une autorisation de travailler,

[167] Le cahier des charges des CADA de 2015 (celui qui était encore en vigueur au moment de mes observations) indique que les personnes déboutées de l'asile ont la possibilité de solliciter l'OFII dans le cadre d'une aide au retour volontaire, ou de formuler une demande de réexamen auprès de l'OFPRA. En revanche, il n'y est nullement fait mention de la possibilité, pour les professionnels de la structure, d'aider ces personnes à formuler une demande de régularisation. En revanche, le cahier des charges des CADA revisité en 2019 ajoute que l'accompagnement à la sortie de l'hébergement pour les personnes déboutées comprend notamment : « des démarches relatives au droit au séjour des étrangers ; des démarches relatives aux prestations de droit commun et d'accès aux droits pour les personnes les plus vulnérables ». Cette formulation peut prêter à interprétation. Cela fait très certainement référence aux dispositifs tels que l'Aide médicale de l'État (AME), qui permet aux étrangers en situation irrégulière d'avoir accès à des soins. Mais il peut aussi s'agir de la formulation de demandes de régularisation. Il semblerait donc que cette règle ait changé depuis.

et a même dit qu'il examinerait attentivement les demandes de régularisation de son père et de son frère, qui ont obtenu un titre de séjour peu de temps après. Cet exemple illustre bien le pouvoir du directeur du bureau des migrants de la préfecture, ainsi que le traitement privilégié qu'il est en mesure de donner à ceux qui font « preuve d'intégration ». J'étais présente lorsqu'Anila a expliqué cette entrevue à Bilal, et ce dernier lui a répondu :

> « Tu vois ! C'est la clef de tout ! » en parlant de l'apprentissage du français. Il lui conseille de demander un contrat de travail à la dame qui l'avait embauchée au noir l'été dernier. « Ça laissera penser que tu es sur le point de partir du centre. Autonomie ! Même si c'est qu'un mois ! On s'en fout ! »
> (Extrait du journal de terrain du 31/09/2019)

Là où les tentatives de faire entrer les personnes accompagnées dans des catégorisations post-asile sont les plus visibles, c'est bien dans l'HUDA, à Sainte-Yone. En effet, dans cet espace, différent de celui du CADA, il n'y a pas que des demandeurs d'asile, mais aussi des personnes déboutées, et qui sont hébergées par l'HUDA parfois depuis plusieurs années. Un double objectif s'instaure alors : comment permettre la fluidité et le turnover, prônés par Adoma, dans ce type de situation ? Et comment faire en sorte que les situations pour les familles arrêtent de stagner, qu'elles évoluent, et de préférence positivement ? Les travailleurs sociaux sont pris dans cette double réalité, à la fois institutionnelle et sociale, qui les entraîne à mettre en place un certain nombre de stratégies, dont la plupart sont plutôt orientées dans le sens du bien être des personnes que de celui de l'institution. Les professionnels mobilisent alors toutes les catégorisations existantes et concernant les migrants : demande de régularisation au titre de la santé, du travail ou humanitaire, recours contre la décision de la CNDA, contestation des OQTF, et même demande d'apatridie :

> Je passe la journée avec Bilal. Dans la matinée, il me parle du dossier d'apatridie qu'il est en train de monter pour l'un des hommes qu'il accompagne. Il me propose de lire l'histoire de l'homme. C'est un homme qui dit venir d'Azerbaïdjan et d'Ukraine, et donc ne pas avoir de nationalité. Mais Bilal m'explique qu'en réalité il est arménien. Je m'en étonne, et lui demande : « donc c'est un mensonge total ! », ce à quoi il me répond : « ah ben oui ! Totalement ! 95% des gens qui viennent d'Europe de l'est, leur histoire c'est du mensonge ». Il m'expliquera avoir déjà entrepris plusieurs démarches avec cet homme, en plus de la demande d'asile, notamment des demandes de régularisation au titre du travail ou de la santé.
> (Extrait du journal de terrain du 17/09/2018)

Après avoir employé toutes les procédures en sa connaissance pour tenter d'aider l'homme qu'il accompagne à obtenir un titre de séjour, Bilal a mis en place une ultime stratégie, que je ne rencontrerai qu'une seule fois lors de mes observations : monter un dossier d'apatridie. Ici, on

constate que non seulement Bilal cautionne le mensonge, mais en plus qu'il l'utilise dans le but d'aider l'homme qu'il accompagne à entrer dans une catégorisation annexe à celle de l'asile.

Mais la procédure qui est la plus utilisée par les travailleurs sociaux de l'HUDA comme outil stratégique est bien celle de la demande de titre de séjour pour soin, c'est-à-dire la régularisation au titre de la santé[168] et plus communément appelée par les travailleurs sociaux la « régul santé ». Celle-ci peut être délivrée à tout étranger souffrant d'une pathologie grave, et au regard de l'offre de soins et des caractéristiques de santé dans son pays d'origine. Elle donne droit à un titre de séjour renouvelable annuellement. La régularisation au titre de la santé peut représenter l'ultime moyen pour certains migrants de rester en France, et cela implique une double condition : être malade, mais aussi le rester (Pestre, 2012). Car le renouvellement de ce titre de séjour dépend de l'évolution de la santé du bénéficiaire. Le corps, dans sa défaillance, est alors l'unique ressource permettant de se maintenir en France.

La régularisation au titre de la santé a fait l'objet de divers remaniements. Dans les années 1980 et au début des années 1990, avec l'apparition et la propagation du virus du SIDA, les étrangers gravement malades sur le territoire français faisaient l'objet de procédures d'expulsion. Mais à la suite de protestations de plusieurs associations, et pour éviter une condamnation pénale pour mise en danger de la vie d'autrui, le ministère de l'Intérieur et le ministère de la santé se sont entendus pour mettre en place des dispositions en faveur de ces migrants. C'était alors un médecin de l'Agence régionale de santé (ARS) qui devait évaluer les demandes et donner un avis au préfet, qui statuait sur chaque situation. Pour autant, ces dispositions, si elles devaient protéger les migrants souffrant de pathologies graves de mesures d'éloignement, ne leur donnaient pas droit à un titre de séjour. Ce n'est qu'à partir de la circulaire du 12 mai 1998[169], que la maladie devient un critère permettant d'accéder à une régularisation « à titre humanitaire » (Fassin, 2001). Cela concerne les étrangers dont l'« état de santé nécessite une prise en charge médicale dont le défaut pourrait entraîner des conséquences d'une exceptionnelle gravité, sous réserve qu'il ne puisse effectivement bénéficier d'un traitement approprié dans le pays dont il est originaire », et fait suite à la loi du 2 novembre 1945 relative à l'entrée et le séjour des étrangers en France.

---

[168] Site de l'OFII, « information au demandeur de titre de séjour pour raisons de santé à compter du 1er janvier 2017 » : www.ofii.fr/procedure-etrangers-malades
Concernant la loi de 2019 : https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Immigration/La-delivrance-des-titres-de-sejour-pour-raisons-de-sante

[169] Loi n°98-349, relative à l'entrée et au séjour des étrangers en France et au droit d'asile : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000191302&categorieLien=id

Didier Fassin (2001) évoque alors trois étapes de la prise en compte de la maladie et du corps souffrant dans la législation française : avant 1990, le malade était considéré comme « suspect », dans une mesure d'exception, qui n'impliquait pas de référence à la maladie dans la loi, pas de titre de séjour ni de protection particulière, et l'appréciation des situations se faisait au cas par cas. Les titres de séjour étaient alors donnés à titre dérogatoire, et en lien avec des procédures éloignées de la stricte prise en compte de l'état de santé. Puis de 1990 à 1996, le statut du « malade » change, il devient « toléré », selon les termes de l'auteur, et est alors protégé d'une mesure d'éloignement. Le « corps souffrant », qui commence à être reconnu, permet à la personne concernée d'obtenir une autorisation provisoire de séjour. Enfin, depuis 1997[170], le malade devient « légitime », toujours selon Didier Fassin, et obtient non seulement une carte de séjour, mais aussi une autorisation de travail si la demande en est formulée. L'auteur démontre qu'au fur et à mesure de l'évolution de la reconnaissance de la maladie en tant que critère légitime de régularisation, le nombre de personnes ayant obtenu un titre de séjour a considérablement augmenté. Ce que Didier Fassin souligne, c'est que cette évolution est parallèle à un durcissement autour du regroupement familial ou même de l'asile politique. La pathologie, qui renvoie à la « vie nue » d'Agamben (1997), est en elle-même reconnue et ouvre droit à une catégorisation « positive ». Didier Fassin désigne cette procédure comme un « protocole compassionnel légal », et en relève deux particularités : premièrement, il s'agit là d'une mesure répondant à « une logique de l'ultime » (Fassin, 2001, p.13), puisque ne concernant a priori que les personnes dont « l'exceptionnelle gravité » de leur maladie et l'impossibilité pour leur pays d'origine de leur fournir un traitement approprié les obligent à faire appel à la protection d'un autre État puisque, leurs conditions vitales étant engagées. Deuxièmement, cette législation fait appel à un registre émotionnel de compassion et d'humanité. « *Le protocole compassionnel est donc une procédure de la dernière chance qui relève d'une forme de sympathie éprouvée en face de la souffrance* » (*ibid.*).

Pourtant, la suite ne suivra pas l'évolution évoquée par Didier Fassin. La loi du 16 juin 2011[171] remplace la notion d'« accès effectif » aux soins dans le pays d'origine du demandeur par celle de « disponibilité », devenant le critère de référence à l'octroi ou non d'un titre de séjour. Cette nouvelle terminologie apparaît peu pertinente au regard des réalités locales (Fraysse, Laneelle,

[170] Loi n°97-396, portant diverses dispositions relatives à l'immigration, appelée « Loi Débré » : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000564968&fastPos=2&fastReqId=1062645620&categorieLien=id&oldAction=rechTexte

[171] Loi n°2011-672 relative à l'immigration, à l'intégration et à la nationalité : https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000024191380/

et al., 2019)[172]. À la suite de quoi, la loi du 7 mars 2016[173], mise en application le 1er janvier 2017 change les modalités d'instruction des dossiers : dès lors, c'est au service médical de l'OFII de donner un avis sur le certificat médical présenté par la personne demandant un titre de séjour pour soins, et transmis ensuite au préfet pour décision de rejet ou d'acceptation. Cela implique premièrement que la procédure se complexifie et s'allonge, du fait de l'augmentation du nombre de membres du corps médical devant statuer sur le dossier : le médecin traitant, puis le médecin de l'OFII, et enfin un collège de trois médecins. Deuxièmement, les médecins dont l'avis pèse sur la décision finale sont désormais rattachés au ministère de l'Intérieur qui a, par conséquent, plus d'amplitude pour contrôler les fraudes mais aussi les avis médicaux (Fraysse, Laneelle, *et al.*, 2019). En effet, selon Aude Fraysse, Esther Laneelle, Ysamine Hammadi, Clothilde Lagorsse et Rita Mben, qui appuient leur argumentation sur un rapport du Comité inter-mouvements auprès des évacués (CIMADE) et un autre de l'OFII, la lutte contre la fraude est une préoccupation centrale de cette réforme, bien que sur 40 000 demandes il n'y ait eu que 115 cas de fraudes avérées. Plus encore, l'objectif est affiché comme une mesure servant à « prévenir les tentatives de détournement » (*ibid.*, p.5), ce qui a encore alourdi la procédure et augmenté le temps d'attente pour le traitement de chaque dossier. Cette nouvelle loi aurait donc renforcé la lutte contre la fraude plutôt qu'une prise en charge adaptée d'étrangers malades, notamment ceux en centres de rétention. Elle aurait par ailleurs abouti à une diminution du nombre de titres de séjour octroyés : de 73% en 2013 nous sommes passés à un taux de 52% en 2017. Et si presque 7 000 titres de séjour étaient délivrés en 2016, le chiffre ne s'élevait plus qu'à 4 187 en 2017 (*ibid.*, p.4).

Dans ce durcissement des conditions d'accès à un titre de séjour pour soin, les travailleurs sociaux de l'HUDA rivalisent de créativité et de ruses pour jouer sur la réglementation. Certes, cette forme de régularisation permet à de moins en moins de personnes d'accéder à un titre de séjour. Cependant, elle possède d'autres qualités, non-officielles, que ces professionnels exploitent souvent à des fins différentes de celles initialement prescrites dans la loi. Comme il est possible de le constater dans le dernier exemple de la sous-partie sur la procédure Dublin III, Bilal voit dans la régularisation santé un moyen de gagner du temps, parce que : « y a un seul truc qui dérange la préfecture : les régul santé », et que « c'est les moyens légaux qu'on a pour freiner le truc ». Ici, Bilal explicite parfaitement le fait qu'il ne va pas à l'encontre des lois, il

[172] À ce titre, il est aussi possible de consulter le site du sénat : https://www.senat.fr/questions/base/2013/qSEQ130204921.html
[173] Loi n°2016-274 relative au droit des étrangers en France : File:///C:/Temp/Loi-2016-274-du-7-mars-2016-droit-des-etrangers-1.pdf

ne met pas sa place de professionnel directement en danger, il agit bien dans la légalité, mais il joue et modèle des « moyens » qui sont à portée de main.

Aussi, même si la personne concernée n'a pas de pathologie particulière, « la préfecture elle le sait pas ». Selon Bilal et Samir, son collègue de l'HUDA, la demande de régularisation au titre de la santé est la seule capable de suspendre les Obligations de quitter le territoire français (OQTF). Pourtant, je n'ai trouvé aucun texte légal pouvant corroborer cette affirmation, et j'ai alors posé la question à Bilal. Après avoir cherché de son côté et s'être renseigné auprès de plusieurs professionnels de l'asile, il m'a en effet confirmé qu'aucune règle écrite ne disait que la régularisation au titre de la santé pouvait être suspensive de l'OQTF. Cependant, il ajoutera que « toutes les régul santé qu'on a faites ont bloqué les OQTF ». Cela se fait à l'appréciation du préfet et visiblement, ce dernier ne prend pas le parti de mettre en place de mesures d'éloignement pour des personnes qui ont formulé une demande de titre de séjour pour des raisons médicales. La stratégie consiste alors à faire des demandes, même lorsque l'on sait pertinemment qu'elles n'aboutiront pas, afin de permettre à ces personnes de se maintenir en France, même temporairement, comme le fait comprendre Bilal lorsqu'il dit : « Combien de personnes sont encore ici parce qu'on a fait une régul santé alors qu'ils n'ont rien ou des choses soignables dans leur pays ! ».

Aussi, dans bien des cas, ce n'est donc pas parce que la personne est gravement malade que la demande de régularisation est formulée, mais pour pouvoir poser cette demande que l'on « trouve » des maladies chez le requérant :

> Samir accompagne un homme chez le médecin, et me propose de venir avec eux. […] Le médecin nous reçoit, Samir dit qu'il est intervenant social et vient pour accompagner monsieur. Je dis que je suis aussi en accompagnement. Le médecin me propose de m'assoir sur une chaise un peu à l'écart. Samir explique que monsieur a besoin d'un certificat médical expliquant ses problèmes de santé pour appuyer son dossier. Le médecin s'adresse à Samir : « je vais être franc : ça a peu de chance d'aboutir. Le stress c'est quelque chose de courant et ça peut être soigné partout. Je vais vous le remplir hein, mais je ne pense pas que ça aboutira. Après, j'ai cru comprendre que sa famille est partie, je ne sais pas dans quelle logique il veut rester ici si sa famille est partie. Le stress vient surement de ça aussi. » Samir parle alors des calculs rénaux de monsieur en disant qu'il y est couramment sujet. Le médecin répond : « ah je sais pas si je peux communiquer ça ! Monsieur, je peux parler de votre santé ? », le monsieur acquiesce. Alors le médecin explique à Samir qu'en réalité monsieur n'a eu qu'un épisode de calculs rénaux, et qu'a priori c'est terminé maintenant : « les calculs rénaux c'est assez banal, ça peut être soigné à peu près dans tous les pays. »
> (Extrait du journal de terrain du 17/09/2018)

Dans cet exemple, on peut constater que le médecin, qui accepte de remplir le certificat médical nécessaire au dossier, ne pense pourtant pas que la procédure aboutira à l'obtention pour l'homme d'un titre de séjour. Cela renvoie à ce que Didier Fassin (2001) écrit, lorsqu'il y a une différence de traitement local vis-à-vis des demandes de titre de séjour, se justifiant par plusieurs choses, dont un facteur strictement humain : les médecins occupent dès lors une place importante dans la lettre qu'ils rédigent pour la demande de régularisation, et si certains préfèrent ne pas se prononcer ou même attester que la prise en charge médicale en France n'est pas réellement nécessaire, d'autres surévaluent volontairement les pathologies médicales pour donner une chance aux personnes formulant une demande, et favoriser une réponse positive. Si dans cet exemple le médecin n'est pas convaincu par la pertinence de la demande, Samir a aussi tout à fait conscience que l'homme risque d'obtenir une réponse négative :

> En partant, Samir demande au monsieur : « pourquoi tu veux déposer ton dossier vite ? ». Ce dernier répond : « parce que les enfants Albanie, difficile. » Alors Samir ajoute : « oui c'est difficile. Mais si tu déposes vite, réponse vite aussi. Si tu déposes moins vite, ça te laisse plus de temps si c'est négatif. Tu réfléchis et tu me dis ? »
> (Extrait du journal de terrain du 17/09/2018)

Le but de cette pratique n'est donc pas tant de permettre aux personnes accompagnées d'accéder à la régularisation au titre de la santé, que de gagner du temps afin de mettre en place de nouvelles stratégies pour viser d'autres régularisations : par exemple celle du travail, qui nécessite de trouver un employeur prêt à formuler une promesse d'embauche ; ou encore dans le cadre de la circulaire Valls, qui implique une présence de cinq ans sur le territoire français. La régularisation santé, si elle peut être opérante pour certaines personnes dont les pathologies lourdes nécessitent réellement une prise en charge médicalisée et inaccessible dans leur pays d'origine, peut aussi s'avérer un simple moyen pour reporter l'échéance d'une expulsion afin d'explorer d'autres pistes. En ce cas, elle devient, elle aussi, une catégorisation interstitielle, permettant simplement de gagner du temps.

Bien souvent, les demandes de titre de séjour pour raison médicale que formulent les travailleurs sociaux pour les personnes accompagnées portent sur des raisons psychologiques ou psychiatriques. Et c'est apparemment une tendance qui ne concerne pas uniquement ce centre, puisque l'on retrouve une augmentation du nombre de demandes pour des troubles psychiatriques. En effet, ces derniers (trouble de stress post-traumatique en premier – surtout pour les personnes déboutées de leur demande d'asile – puis états dépressifs et enfin troubles psychotiques) sont devenus, « *depuis 2009 le premier motif de demande de titre de séjour pour*

soins », d'après le rapport de l'OFII au parlement en 2017[174] : s'ils représentaient 12,6% des pathologies enregistrées en 2005, ils constituaient 21,9% des demandes de titre de séjour pour raison de santé en 2017, soit 8 006 personnes. Cette évolution peut-elle s'expliquer par les conditions migratoires particulières de beaucoup de ces personnes qui sont ou ont été demandeuses d'asile, et souffrent donc de « trouble de stress post-traumatique » ? Est-ce dû à la non-reconnaissance de la souffrance vécue, par suite d'une non-reconnaissance du statut de réfugié ? Ou bien s'agit-il d'une stratégie élaborée par les accompagnateurs (professionnels ou bénévoles) de ces personnes, lorsqu'aucun autre problème de santé « d'une exceptionnelle gravité » ne peut être mis en avant ? Peut-être la réponse découle-t-elle de l'ensemble de ces facteurs, et probablement d'une multitude d'autres. Mais quoi qu'il en soit, et pour les travailleurs sociaux de l'HUDA, il s'agit bien d'une stratégie, sans pour autant que celle-ci remette en cause la véracité des problèmes psychologiques ou psychiatriques dont ces migrants souffrent.

À la lecture du rapport de l'OFII au parlement en 2017, à la page 62 on constate que le soupçon pèse sur les demandes : « *parfois, c'est la cohérence évolutive, clinique ou thérapeutique qui interroge : par exemple, un patient présenté comme "suicidaire" ou "mélancolique" depuis des années, et sans hospitalisation en psychiatrie* ». En 2001, Didier Fassin comparait le taux d'avis favorables entre les Hauts-de-Seine et la Seine-Saint-Denis, et il montrait que ce taux était considérablement différent lorsque la demande portait sur des troubles psychiatriques : 0% d'avis favorables dans le premier, 80% dans le second[175]. Les demandes pour raisons psychiatriques ou psychologiques sont donc appréhendées dans un registre relativement subjectif et compassionnel, et n'ont parfois que peu de chance d'aboutir à une régularisation. En effet, lors d'une journée d'observation avec Bilal, ce dernier me dit :

> « 95% de régul pour raisons psychologiques sont rejetées. Les 5% qui restent, c'est en général quand ça concerne des enfants, et souvent c'est un an, mais ce n'est pas renouvelé. »
> (Extrait du journal de terrain du 31/01/2019)

C'est bien sûr une estimation très personnelle, qui vient de son expérience de terrain, mais qui montre tout de même une chose importante : Bilal a parfaitement conscience que la plupart des demandes qu'il formule pour raisons psychologiques n'aboutissent pas. Et pourtant, cela ne

[174] OFII, Rapport au parlement intitulé « Procédure d'admission au séjour pour soins », 2017 : www.ofii.fr/IMG/pdf/rapport_au_parlement_pem_2017.pdf

[175] Certes cette étude date un peu, et on a montré que les conditions dans lesquels se formulait cet avis ont changé depuis. Cependant, cela illustre combien le facteur humain, les acteurs institutionnels dans leurs caractéristiques sociales, peuvent présenter des pratiques bien différentes les uns des autres.

l'empêche pas de continuer à en faire pour la plupart des déboutés de l'asile qu'il accompagne. C'est pourquoi il est possible d'affirmer que cette catégorisation officielle est utilisée comme outil stratégique par les travailleurs sociaux, et que sa finalité première est « détournée » à des fins secondaires.

Cependant, la demande de titre de séjour pour soins, lorsque son objectif est dévié, n'est qu'un outil ambivalent, qui permet de gagner du temps mais n'aboutit à rien de pérenne. Et ce d'autant plus que lorsque le demandeur reçoit une réponse négative, elle lui est notifiée en accompagnement d'une OQTF, ce fameux document que les travailleurs sociaux essaient justement de contrer. En outre, la loi du 10 septembre 2018 ajoute l'article 311-6 au Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA) et stipule qu'une personne étant déboutée de sa demande d'asile ne pourra plus formuler une demande de titre de séjour pour soins. Peut-être ces évolutions de la loi sont-elles le symptôme d'une remise en cause de la régularisation au titre de la santé en réponse aux stratégies déployées par les travailleurs sociaux. La procédure s'auto-corrige sans doute en fonction des utilisations qui en sont faites, et qui rendent visibles ses failles. Le terrain ne permet pas de confirmer cette hypothèse. Mais cela permet d'interroger les capacités d'action des travailleurs sociaux au-delà de l'organisation, et de montrer que les institutions et les législations sont repensées et ajustées en fonction de ses usage(r)s (Dubois, 1996).

Cela prendra peut-être du temps avant d'être mis en vigueur. Cependant il s'agit là d'une difficulté supplémentaire avec laquelle les travailleurs sociaux de l'HUDA devront composer. Il leur faudra certainement mettre en place de nouvelles stratégies à l'aide de nouveaux outils. En effet, puisque les catégorisations sont mouvantes, les stratégies des professionnels le sont aussi.

Conclusion

Les travailleurs sociaux que j'ai observés ne remettent pas fondamentalement en question les catégorisations. Cependant, ils jouent avec elles en élaborant des stratégies, et ce de deux manières principales : d'un côté, ils s'approprient les normes institutionnelles, apprennent à les maîtriser puis à les transmettre. De l'autre, ils contournent des éléments qui ne permettent pas aux personnes d'entrer dans une des catégorisations visées.

Par la mise en récit, la « biographisation », la cohérence chronologie, la formalisation voire la construction de preuves, ils tentent d'aider les personnes accompagnées à contourner le stigmate du « faux » demandeur d'asile, soupçonné de mentir. Emporter l'intime conviction des juges passe par un agencement de comportements objectivés et subjectivés, et par une argumentation à la fois orale et corporelle, participant de l'apprentissage et de la maîtrise d'un « rite d'interaction ».

Certaines situations obligent les travailleurs sociaux à adapter leurs réponses et à bricoler les catégorisations. Le règlement Dublin III, parce qu'il est vécu comme injuste et contraire aux principes de la demande d'asile, incite ces professionnels à élaborer des stratégies, dont l'efficacité est toujours incertaine, et le résultat jamais complètement satisfaisant. Quant aux catégorisations post-asile, elles obligent à penser d'autres catégorisations comme outils stratégiques, dont l'usage premier est détourné afin, notamment, de gagner du temps.

Mais à aucun moment les travailleurs sociaux ne se présentent véritablement comme des personnes subversives ou engagées politiquement. En tant qu'acteurs de terrain, ils appréhendent les phénomènes migratoires principalement à l'aune de leurs expériences quotidiennes et des interrelations qu'ils entretiennent avec les personnes accompagnées. Non pas qu'ils ne soient pas au fait des politiques nationales et internationales, des réformes gouvernementales et des débats publics autour de ces phénomènes : ils s'informent de l'actualité, et ont des positions et avis parfois tranchés. Cependant, il semblerait que c'est une logique humanitaire, couplée à un impératif institutionnel, qui prend le dessus, dans leurs pratiques, sur la projection d'un modèle sociétal aux convictions politiques affirmées.

En s'adaptant aux réalités institutionnelles, en en acceptant les normes, en allant au-delà des missions et en complétant les manquements des avocats, les travailleurs sociaux participent à reproduire le système. Ils ne le questionnent pas réellement, et n'ont pas d'acte ouvertement subversif pour aller à son encontre ou le modifier. Les stratégies vont donc dans le sens de l'institution, pallient ses limites et participent de sa légitimité. S'ils sont acteurs des contournements des catégorisations, ils le sont aussi dans leur reproduction et leur légitimation. On pourrait alors s'arrêter là, et penser que leurs compétences d'acteurs ne font que s'inscrire dans une obligation institutionnelle surplombante qui ne laisse finalement que peu de place aux acteurs eux-mêmes. Pourtant, il est important de rappeler que leurs pratiques quotidiennes, leur investissement auprès des personnes accompagnées, leur approche du rouage institutionnel, ont un impact sur les chances, pour les personnes, d'obtenir l'asile. Les professionnels doivent

jongler entre des injonctions paradoxales (Eggrickx, Mazars-Chapelon, 2012), passer de l'institutionnel au réel, des directives à leur mise en application. Ils procèdent d'un travail de définition et de redéfinition incessant sur l'organisation et le cadre de leur intervention : la définition qu'ils se font de l'institution ; des critères d'obtention d'une protection (entrant dans une forme de rationalisation ou répondant à un registre émotionnel et compassionnel) ; des situations de chacun, à partir des critères institutionnels, ce qui fait d'eux les premiers juges de chaque situation ; la définition et l'interprétation des difficultés des demandeurs d'asile à se situer dans le temps ou à construire un discours cohérent, et les modalités d'action pour pallier ces manques ; la reformulation et le modelage des récits de vie, qui les rend acteurs de l'histoire de la personne mais aussi des catégorisations de l'asile ; définition des situations de chacun, définition de leur mission d'accompagnement vers l'asile, qui justifie de dépasser un cadre strictement institutionnel pour entrer dans un « bricolage » du réel, et construire une réalité plus apte à faire entrer la personne dans une catégorisation positive. Aussi, leur interprétation personnelle, leur positionnement professionnel, qu'il soit individuel ou collectif, les stratégies qu'ils mettent en place et leurs jeux sur les catégorisations amènent les travailleurs sociaux à devenir acteurs de l'asile et des régularisations, en dépassant le cadre strictement institutionnel.

Conclusion de la 3ème partie

Les travailleurs sociaux doivent répondre à des injonctions multiples, parfois contradictoires, et des rationalités variées. Le cadre prescrit qui trace les missions officielles des centres est volontairement vague et peu précis, afin de laisser une place à la créativité et l'adaptabilité des professionnels. Cela leur permet d'acquérir une autonomie dans leur travail, autonomie qui sert le cadre prescrit, puisqu'elle le complète et comble ses manques, mais qui est également un formidable outil permettant de créer de nouvelles formes de régulations. Elle leur donne la possibilité de mettre en place et de systématiser des pratiques annexes, parfois même alternatives et hors-cadre. La redéfinition des normes qui orientent l'action des travailleurs sociaux prend forme collectivement, avec la participation plus ou moins officielle du directeur d'hébergement et du directeur d'hébergement adjoint, par leur consentement ou par leur refus. Dans ce deuxième cas, cela induira des stratégies et des pratiques dissimulées.

Les travailleurs sociaux et les directeurs n'ont pas le même statut, le même rôle, ni la même vision de ce que doit être leur travail. Cependant, l'ensemble de ces professionnels cherchent à donner du sens à leurs actions, à destination des personnes accompagnées et/ou en lien avec des valeurs partagées.

L'organisation est donc modelée par les professionnels, mais elle agit aussi sur eux : l'autonomie ne signifie pas qu'il n'y a plus de contrainte, simplement que celles-ci sont incluses dans les réponses, les pratiques, et même souvent dans les transgressions aux règles.

Mais les professionnels agissent également en dehors de l'organisation, par le jeu qu'ils élaborent avec les catégorisations. Ils ont notamment appris à maîtriser les rouages de la demande d'asile et les critères d'obtention d'une protection, et les transmettent aux demandeurs d'asile accueillis. S'ils ne questionnent pas fondamentalement les catégorisations liées à l'asile, ils s'appliquent néanmoins à modifier la réalité pour tenter de la calquer sur les attentes institutionnelles.

Ils tentent d'aider les personnes accompagnées à y entrer, en remaniant les récits de vie, en préparant les demandeurs d'asile à leur entretien devant l'OFPRA et leur audience à la CNDA en fonction de stratégies apprises et remaniées, ou même en les incitant à mentir sur certains éléments. Les catégorisations liées à la régularisation peuvent elles-aussi faire l'objet de « bricolages », de stratégies afin d'en détourner notamment les fonctions premières.

Ils sont donc des acteurs de l'asile et des catégorisations officielles, puisque les personnes accompagnées, dans le cadre de leur demande d'asile, par des travailleurs sociaux ont plus de chance d'obtenir une protection. Mais ils agissent également sur le système : premièrement en le reproduisant ; deuxièmement, peut-être aussi en l'incitant à changer : il semblerait que le cadre prescrit puisse parfois être modifié pour contrecarrer les stratégies mises en place par les travailleurs sociaux et les migrants.

Conclusion générale

Cette thèse s'est appliquée à montrer combien les pratiques des travailleurs sociaux accompagnant des demandeurs d'asile sont prises dans des logiques multiples et parfois contradictoires, et répondent à des rationalités diverses. Les interactions que ces professionnels entretiennent avec les personnes qu'ils accompagnent les amènent à redéfinir les modalités et les objectifs de leur intervention. Parallèlement, les échanges, négociations et transmissions de normes dans le collectif de travail lui-même incitent aussi à repenser l'organisation et ses régulations.

Du global au local : les logiques politiques et néolibérales et leur mise en application

L'accompagnement des demandeurs d'asile aujourd'hui relève de plusieurs dynamiques, globales et locales, que cette thèse s'est efforcée de mettre au jour. Depuis la Convention de Genève en 1951, la demande d'asile, vectrice de valeurs humanitaires et politiques, a connu une évolution législative orientée sur une double logique : 1/ accueillir et offrir l'hospitalité à des « héros » et/ou à des « victimes » ; 2/ une politique sécuritaire, de soupçon, de gestion des flux migratoires, de lutte contre l'immigration illégale, et d'éloignement de personnes déboutées voire de requérants ayant des chances d'obtenir une protection (par le biais de la Convention Dublin III notamment).

Elle se situe donc aujourd'hui dans une ambivalence qui accorde la légitimité de la présence sur le territoire français de ceux qualifiés de « vrais » réfugiés, tout en faisant la chasse à ceux considérés comme étant des « faux » demandeurs d'asile. Bien que les travailleurs sociaux disent vouloir se distancier de cette catégorisation binaire et réductrice de la diversité des situations rencontrées, ils sont néanmoins obligés de la prendre en compte dans leur quotidien, puisque celle-ci oriente les décisions de l'OFPRA et de la CNDA, et donc l'avenir des personnes qu'ils accompagnent.

Parallèlement, le travail social a évolué avec le néolibéralisme, ses principes marchands, et l'idée sous-jacente et légitimée que les difficultés d'insertion relèvent davantage de problématiques individuelles, de l'incapacité de certains à « prendre le train en marche ». Ainsi, les critiques qui prévalaient à l'encontre du travail social en mai 1968 et dans les années 1970, et qu'un certain nombre de professionnels avaient intégrées, sont aujourd'hui interrogées en des termes bien différents. Plus ou moins conscients que leur activité professionnelle est soumise à des principes étatiques prônant le contrôle des populations marginalisées, les travailleurs sociaux s'arrangent avec cette condition plus qu'ils ne la combattent.

Le secteur marchand, les principes de privatisation et de concurrence (avec des appels d'offres) s'inscrivent dans la prise en charge de la demande d'asile en France, écartant par là même les associations qui en avaient traditionnellement la gestion. Il en est ainsi par exemple du Dispositif national d'accueil (DNA), désormais géré par l'OFII. Des organismes quelque peu « hybrides », et qui emploient par ailleurs des travailleurs sociaux, deviennent des acteurs centraux de l'accompagnement et de l'hébergement de ce public. Adoma, premier opérateur de la demande d'asile en France, est une société d'économie mixte qui caractérise bien ce changement d'orientation. Mes enquêtés, salariés d'Adoma, expriment bien l'ambivalence qui caractérise leur rôle dans cette entreprise : s'ils ne se retrouvent pas dans les objectifs de rentabilité, ceux-ci leur permettent néanmoins de disposer d'avantages financiers.

L'analyse organisationnelle insistant sur les interactions entre les acteurs et sur leurs significations a permis de montrer que ces contextes globaux, politiques et structurels de la demande d'asile et du travail social prennent corps dans les prescriptions qui orientent les missions de ces centres d'accueil, et par conséquent, également dans leur mise en application par les acteurs de premier plan de la demande d'asile, à savoir les travailleurs sociaux. Mais l'analyse des pratiques de ces professionnels, que celles-ci soient individuelles ou collectives, permet aussi de mettre au jour des logiques d'action qui se déploient en complémentarité ou en parallèle de ce cadre prescrit sur plusieurs échelles (internationales avec la convention de Genève, nationales avec les lois et les directives ministérielles, et au niveau de l'entreprise Adoma). Aussi, ces divers éléments sont-ils transcrits mais également négociés par les travailleurs sociaux dans leurs interactions quotidiennes avec les demandeurs d'asile.

Les particularités des demandeurs d'asile : quand le public accompagné invite à redéfinir l'accompagnement

Le public des demandeurs d'asile est spécifique à plus d'un titre : la barrière de la langue, la variété et la complexité des critères culturels, l'appartenance de certains à des classes sociales favorisées, et la finalité de l'accompagnement conditionnée à la fin de la procédure de demande d'asile et non à l'aboutissement d'un projet d'insertion, obligent les travailleurs sociaux à s'adapter continuellement et à mettre en place des stratégies destinées à repenser les modalités de leurs interventions. Création d'un « langage » bricolé mais vecteur de sens, utilisation d'outils et d'intermédiaires, professionnels ou non, pour faciliter la communication, redéfinition de certains objectifs portés par la loi 2002-2 pour leur donner du sens malgré l'incertitude induite par la demande d'asile, autant de stratégies que ces professionnels mettent en place pour permettre à leur (re)définition du travail de pouvoir prendre corps.

Ils tendent par ailleurs à interpréter et à définir le public, selon des catégorisations spontanées mais s'inspirant de classifications administratives liées à la demande d'asile et au travail social. Certains se saisissent de la distinction institutionnelle entre les « vrais » et les « faux » demandeurs d'asile, pour baliser une partie de la définition qu'ils se font de leur travail.

Mais la plupart s'attachent aussi à une appréciation différenciée entre les « bons » et les « mauvais » usagers, davantage en lien avec ce qui est attendu par des catégorisations du travail social, lui-même investi par le néolibéralisme. Ce dernier amène à penser les bénéficiaires de l'action sociale dans leurs compétences et dans leurs failles, valorise la capacité de certains à être capable de s'autonomiser, de fournir un effort d'investissement pour se sortir de leurs problématiques sociales, quand il attribue aux autres la responsabilité de leurs échecs. Ces principes sont transcrits dans la loi de 2002-2, et relayés par les travailleurs sociaux, qui se doivent ainsi d'adapter ces prérogatives aux demandeurs d'asile qu'ils accompagnent. Cela ne veut aucunement dire que ces professionnels seraient de simples exécutants, quoiqu'inventifs. Certes ils ne remettent pas ici fondamentalement en cause le cadre prescrit. Mais ils tentent de le combiner avec les problématiques sociales, psychologiques, familiales et migratoires des personnes accompagnées, cherchant par là même à offrir un accompagnement personnalisé quand les prescriptions officielles n'admettent pas nécessairement une adaptation au cas par cas.

La configuration même de ces centres, qui associent accompagnement et hébergement, appelle une interrogation autour de la notion d'hospitalité. Celle-ci matérialise particulièrement bien la double fonction de ces professionnels. En effet, ils sont à la fois les représentants d'une institution qui assoit des formes de contrôle social sur les personnes accompagnées, et des travailleurs sociaux dont les objectifs et les valeurs amènent des comportements visant à amoindrir cette hégémonie qu'ils exercent, de fait, par leur statut. Les interactions qui se déploient entre eux et les demandeurs d'asile sont vectrices de ces contraintes paradoxales : si elles véhiculent par moment l'autorité, souvent non contestée, des travailleurs sociaux, elles sont aussi révélatrices de jeux d'acteurs qui s'instaurent de part et d'autre et permettent d'introduire des relations qui ne sont pas uniquement dictées par des rapports de force ou des enjeux de pouvoir. Les travailleurs sociaux acceptent ainsi de petites entorses au règlement, qui peuvent sembler insignifiantes, mais qui permettent pourtant d'analyser les causes et les conséquences de leurs raisons d'agir. En effet, ces pratiques sont d'une part révélatrices de la définition qu'ils se font de leur travail et de ses priorités (qui ne consistent donc pas toujours à

appliquer le cadre prescrit), et d'autre part elles participent à modeler les normes et les règles organisationnelles.

Quand les travailleurs sociaux deviennent acteurs de l'organisation et de ses régulations

Le cahier des charges des CADA, celui des HUDA et la charte CAO au niveau ministériel, tout comme le règlement de fonctionnement ou encore la fiche de poste au niveau d'Adoma, créent un cadre prescrit à plusieurs niveaux, qui ne peut aucunement être appliqué en tant que tel, puisqu'il n'a pas vocation, dans sa conception même, à être un guide unique et exhaustif de l'intervention des professionnels de terrain. Les outils de la sociologie des organisations permettent d'appréhender cette situation au regard de la notion d'autonomie définie par Gilbert De Terssac comme étant un outil permettant aux dirigeants d'une organisation de gérer les incertitudes liées à une activité professionnelle complexe et jalonnée de conditions imprévisibles à son bon déroulement. Les règles édictées par la direction prennent alors en compte, dans leur prescription même, une marge d'interprétation importante laissée à l'appréciation des salariés. Dans cette conception, les conduites amenant les travailleurs sociaux à dépasser le cadre de leurs missions consistent en réalité à mettre en place les adaptations suffisantes pour pouvoir les remplir. Faire davantage que ce qui est officiellement défini reviendrait ainsi à faire ce que le cadre prescrit attend.

Pour autant, les travailleurs sociaux ne s'attachent pas uniquement aux objectifs affichés par l'institution. Ils répondent en effet à des rationalités différentes et variées, certaines prenant corps au gré d'interactions quotidiennes, d'autres liées aux attentes institutionnelles ou ministérielles. Ces rationalités sont parfois antinomiques, mais les travailleurs sociaux tentent sans cesse de trouver des adaptations permettant de les agencer. Les stratégies découlant de ces « bricolages » amènent à l'application de pratiques prenant des formes différentes : si certaines sont individuelles, dissimulées et exceptionnelles, d'autres sont collectives, systématisées et présentées comme immuables à l'activité. Dans ce deuxième cas, cela peut donner naissance à des régulations autonomes, construites collectivement, et transmises aux nouveaux collègues. Certaines d'entre elles viennent compléter les prescriptions officielles, quand d'autres, plus « alternatives », se déploient dans une sorte de cadre hors-cadre, et donnent lieu à des normes hors-normes, qui orientent pourtant les actions des travailleurs sociaux. Le directeur d'hébergement et le directeur d'hébergement adjoint acceptent explicitement ou tolèrent implicitement certaines de ces régulations autonomes. S'ils ne peuvent les valider auprès d'Adoma, ils participent néanmoins à leur donner une assise organisationnelle locale. Mais les

facultés d'adaptation des travailleurs sociaux leur permettent également d'agir au-delà de l'institution.

Appropriation et transmission des jeux catégoriels

Acteurs de l'organisation, les travailleurs sociaux le sont aussi des catégorisations de la demande d'asile. Ils mettent en formes les récits de vie des demandeurs d'asile, les amènent à se réapproprier leur propre histoire, à la compléter, à lui donner une forme et une chronologie pouvant entrer dans les attentes institutionnelles. Ils participent à forger la preuve qui pourra attester de la véracité des propos du requérant et lui permettre d'obtenir une protection internationale. Les travailleurs sociaux ont appris et intégré les critères objectivés de la Convention de Genève, et les transmettent aux personnes qu'ils accompagnent. Mais ils se saisissent aussi de critères plus subjectifs, faisant appel à la compassion et à l'empathie des juges de l'OFPRA et de la CNDA. Il s'agit d'un rite d'institution couplé à un rite d'interaction, dont les travailleurs sociaux connaissent les codes, les normes et les jeux. Certains de ces professionnels vont jusqu'à procéder à des bricolages, non pas pour remettre en question les catégorisations, mais pour en étendre les frontières et permettre à ceux qui n'y sont pas éligibles de pouvoir malgré tout y entrer. L'« embellissement » du récit de vie, la modification de dates de naissance, le tri des preuves formelles, ou encore le fait de se rendre « complice » du mensonge d'un requérant quant à sa nationalité, sont autant de stratégies visant à remplir une mission à la fois prescrite et élargie : aider au mieux les personnes accompagnées à avoir accès à des catégories de droits sur le territoire français, même celles qui ne pourraient normalement pas y prétendre. Plus encore, les travailleurs sociaux de Sainte-Yone montrent l'étendue de leur capacité à bricoler les catégories institutionnelles, par l'usage détourné et stratégique qu'ils font de la régularisation au titre de la santé.

De façon générale, et grâce à une analyse organisationnelle et interactionnelle, cette thèse s'est appliquée à démontrer que l'activité professionnelle de ces travailleurs sociaux intervenant dans des centres d'accueil pour demandeurs d'asile est difficile à définir, puisqu'elle oscille entre plusieurs buts et rationalités. Ils doivent répondre à des prescriptions et des objectifs définis au niveau d'Adoma ou du ministère. Mais parallèlement, et au gré des diverses réalités rencontrées dans leurs interactions avec les demandeurs d'asile, avec leurs collègues et avec leur hiérarchie, les travailleurs sociaux participent à redéfinir les missions qui leur sont assignées, à l'aide d'interprétations, de stratégies, d'adaptations, de négociations, et de la recherche constante de significations appropriées à l'appréciation qu'ils se font de leur travail. Ils agencent donc continuellement ces niveaux dans leurs pratiques quotidiennes, et en gèrent les injonctions

paradoxales. Par là même, ils participent collectivement à mettre en place de nouvelles régulations, autonomes, et se déployant en complémentarité ou en parallèle des prescriptions officielles. Mais au-delà de l'organisation, ils agissent également sur les catégorisations de la demande d'asile, parce qu'ils apprennent à en maîtriser les codes voire à les contourner, mais ils en assoient aussi parfois la légitimité.

Ainsi, la définition de la demande d'asile au niveau global, étatique, européen voire international agit sur le local. Mais en observant le niveau microsociologique de leur mise en application, il est possible de voir que d'autres logiques donnent corps au droit d'asile. De même, on peut également se demander si les acteurs de terrain, par leurs pratiques quotidiennes et leurs capacités d'adaptation, n'auraient pas une influence, à leur tour, sur les prescriptions officielles qui encadrent le droit d'asile en France.

Une approche inverse : du microsociologique au macrosociologique ?

Dans les prolongements de cette thèse, il serait intéressant d'interroger les capacités d'action des travailleurs sociaux sur d'autres échelles que l'organisation locale. En premier lieu, au niveau d'Adoma : si l'entreprise qui emploie mes enquêtés semble être une entité lointaine et difficilement palpable pour eux, je pose l'hypothèse que les influences entre la sphère de la direction d'Adoma et la sphère des travailleurs sociaux sur le terrain ne sont pas à sens unique, et s'activent les unes les autres. Il s'agirait alors d'un mouvement circulaire qui créerait un processus de renouvellement continu des différentes strates de régulations. Cette hypothèse repose sur deux constatations, qui n'ont pas pu être développées ni confirmées sur le terrain : premièrement, Virginie Pinchon, directrice d'établissement adjointe d'Adoma, et que j'ai rencontrée dans le cadre d'un entretien, est une ancienne directrice d'hébergement, au même titre que Daniel. Aussi, et bien que les mutations du secteur social aient conduit à des postes de direction des personnes ayant des formations en management ou en gestion et étant probablement éloignées des réalités du terrain, certaines personnes qui se retrouvent à des postes intermédiaires de direction ont suivi un parcours classique du travail social. Elles pourraient donc mettre en place des pratiques et stratégies relatives à leurs expériences antérieures et à leurs connaissances des enjeux et des réalités quotidiennes, plutôt qu'en lien avec le cadre prescrit et théorique d'Adoma. Dans ce cas, le terrain agirait, de manière indirecte, sur la constitution du protocole. Pour s'atteler à une telle entreprise, il serait pertinent d'interroger les différentes échelles de décision et de direction d'Adoma, de rencontrer des acteurs des divers niveaux de l'organigramme de l'entreprise, pour comprendre de quelle manière sont formalisées, négociées et remaniées les régulations prescrites. Deuxièmement,

peut-être que les directeurs d'hébergement et directeurs d'hébergement adjoints, tels que Daniel, Frédéric et Saïd, sont en mesure de faire remonter des informations, des difficultés et des adaptations, voire des régulations autonomes qu'ils négocieraient avec les échelons supérieurs de la hiérarchie, afin d'imprimer plus fortement les régulations conjointes. Dans la droite ligne de Vincent Dubois (1996 ; 2015), cette démarche viserait à montrer qu'un service d'action sociale peut-être transformé par les usages qu'en font les acteurs de terrain, au gré de leurs interactions.

De façon plus générale encore, on peut se demander dans quelle mesure ces travailleurs sociaux pourraient avoir des influences sur les législations, leurs réformes et leurs modes de fonctionnement, même si ces impacts ne sont pas toujours attendus ni souhaités par ces professionnels. Dans le cadre de cette thèse, j'ai posé l'hypothèse qu'en ne questionnant pas les pratiques de l'OFPRA et de la CNDA, en allant dans leur sens, en s'adaptant à leurs impensés, les travailleurs sociaux avaient peut-être tendance à assoir la légitimité de ces instances. De même, on peut se demander si certaines législations, telle que celle visant à interdire à un demandeur d'asile débouté de formuler une demande de régularisation au titre de la santé, ne sont pas une réponse à des stratégies déployées par des travailleurs sociaux (et plus largement par des acteurs associatifs, communautaires, ou par les migrants eux-mêmes). En d'autres termes, les stratégies que les travailleurs sociaux mettent en place en s'engouffrant dans les « failles » législatives pourraient rendre ces dernières visibles, par les statistiques notamment (cf. chapitre 6), et pousseraient les décideurs politiques à les corriger. Si cette thèse a montré que l'échelle locale arrange continuellement le cadre prescrit, il est possible de se demander si, parallèlement, le niveau prescrit ne devrait pas lui aussi se réajuster en fonction de l'usage qu'en font les acteurs de terrain. En d'autres termes, le local peut-il avoir des influences sur les différentes échelles du global ?

Cette approche entrerait donc par ailleurs dans une sociologie de l'action publique, qui n'est pas sans lien avec le positionnement théorique que j'ai choisi de soutenir dans le cadre de cette thèse. En effet, l'analyse de la mise en œuvre des politiques publiques est multiniveaux, et peut combiner d'une part une approche s'attachant aux acteurs, à leurs stratégies, leurs interactions et leurs interrelations, rejoignant une perspective d'analyse autour de constructions collectives de l'action publique, à différentes échelles ; et d'autre part l'inscription de ces acteurs dans le contexte politique, institutionnel, économique, qu'ils ne peuvent maîtriser directement (Hassenteufel, 2011).

Une analyse comparée ?

Mon terrain s'est concentré sur une équipe dont l'effectif de professionnels était plutôt réduit, ce qui a permis un protocole méthodologique complet et sur le long terme. Je n'aurais pas pu collecter tant de données s'il m'avait fallu mener deux terrains en parallèle. Mais comparer ces structures avec une autre d'Adoma pourrait permettre de mettre en regard les résultats obtenus. Les pratiques et stratégies mises en place par les travailleurs sociaux y seraient-elles dissemblables de celles approchées dans le cadre de cette thèse, si le directeur d'hébergement de cette nouvelle structure observée était davantage attaché aux protocoles d'Adoma ? Il me semble que cela pourrait en effet être particulièrement signifiant quant aux différences de perceptions vis-à-vis de l'entreprise, du travail, du public, des « bricolages » tolérés.

En outre, une analyse comparée permettrait plus aisément de prétendre à une montée en généralité, puisqu'elle mettrait en avant des tendances similaires dans deux organisations différentes mais affiliées à la même entreprise.

Une approche en termes de rapports sociaux ?

Dans le cadre de cette thèse, j'ai abordé les propriétés sociales des enquêtés, mais peut-être pourrait-on envisager des entretiens biographiques plus poussés, pour essayer de mettre au jour les différences quant aux perceptions du travail par ces professionnels, par rapport à des données sociales précises. Il serait alors possible d'envisager une typologisation, complétée avec d'autres enquêtés provenant d'autres structures. Cette thèse s'étant attachée aux processus organisationnels, les propriétés sociales des enquêtés étaient assez secondaires (quoique néanmoins évoquées à plusieurs reprises). Mais cela pourrait permettre de faire ressortir davantage des perspectives en termes de rapports de classe, de race, de genre, d'âge, et des rapports sociaux, notamment de service, qui en découlent, et de saisir le poids des dispositions dans la constitution des régulations autonomes.

Cette perspective mériterait d'être étayée par des entretiens auprès de demandeurs d'asile, afin de mettre au jour les rapports sociaux qui se jouent dans la relation de service. Ainsi, il serait possible de comparer les impressions et les interprétations des travailleurs sociaux et des demandeurs d'asile entrant en interaction. Les outils analytiques de l'intersectionnalité seraient ici mobilisés afin d'interroger les effets de l'appartenance à plusieurs identités vectrices de discriminations voire de dominations. Par exemple, comment une femme, migrante et noire, vivrait l'accompagnement dispensé par un travailleur social homme, français, et blanc ? De même, est-ce qu'une proximité de genre, de rôle (parental par exemple), de classe sociale, de

diplôme, etc. pourrait diminuer voire effacer des rapports sociaux vecteurs de formes de domination ?

L'activité professionnelle des travailleurs sociaux intervenant auprès des demandeurs d'asile est difficile à appréhender, à définir et à comprendre, tant ses dimensions sont multiples et complexes. Partir de l'observation fine des pratiques et des interactions a permis de mettre au jour des logiques d'action diverses et de montrer dans quelle mesure ces acteurs se saisissent de la demande d'asile. Pour aller plus loin, il s'agirait ainsi d'interroger la façon dont les demandeurs d'asile eux-mêmes interprètent l'accompagnement qui leur est dispensé, et/ou les différences de pratiques entre plusieurs centres d'hébergement, eux-mêmes régis par des directeurs ayant des conceptions différentes de ce que doit être leur travail. Ainsi, en élargissant le champ d'analyse proposé dans cette thèse et en le complétant avec des perspectives à différentes échelles, il pourrait être possible de monter en généralité et de montrer en quoi les travailleurs sociaux, acteurs de terrain, ont une place essentielle dans la demande d'asile et dans sa définition.

Bibliographie

Aballéa François, « Crise du travail social, malaise des travailleurs sociaux », *Recherches et Prévisions*, n°44, 1996, pp.11-22.

Abdoulaye Abdel-Kerim, « Interpréter l'asile », Journée d'étude *Entre Accueil, hospitalité et confinement : Accompagner, juger, interpréter l'asile, en France et en Europe*, Université de Strasbourg, 14 novembre 2018.

Agamben Giorgio, *Homo sacer. Le pouvoir souverain de la vie nue*, Le Seuil, Paris, 1997 (1995).

Agier Michel, « Du superflu au sujet. Biopouvoir et politique en "situation d'exception" », *Le sujet dans la cité*, vol. 1, n°1, 2012, pp.5-9.

Agier Michel, *La condition cosmopolite, L'anthropologie à l'épreuve du piège identitaire,* La Découverte, Paris, 2013.

Agier Michel, Madeira Anne-Virginie, *Définir les réfugiés*, Presses Universitaires de France, Paris, 2017.

Agier Michel, Madeira Anne-Virginie, « Définir les réfugiés ? La demande d'asile en mots et en situation », *in* Agier Michel, Madeira Anne-Virginie (dir.), *Définir les réfugiés*, Presses Universitaires de France, Paris, 2017, pp.9-27.

Agier Michel, *L'étranger qui vient. Repenser l'hospitalité*, Seuil, Paris, 2018.

Agier Michel, Le Courant Stefan (dir.), *Entre accueil et rejet : ce que les villes fond aux migrants*, Le passager clandestin, Lyon, 2018.

Akoka Karen, « Réfugiés ou migrants ? Les enjeux politiques d'une distinction juridique », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 25, n°1, 2018, pp. 15-30.

Akoun André, Ansart Pierre, *Dictionnaire de sociologie*, Le Robert, Seuil, Paris, 1999.

Alaux Jean-Pierre, « Une guerre européenne contre l'asile », *Plein droit*, vol. 105, n°2, 2015, pp.3-9.

Alberola Élodie, Dubéchot Patrick, « La notion d'autonomie dans le travail social », *Vie Sociale*, n°1, 2012, pp.145-156.

Allen Victor Leonard, « Fondements conceptuels de la théorie de l'organisation », *L'Homme et la société*, n°4, 1967, pp.79-96.

Angoustures Aline, « Vers la convention de Genève et l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) : la période 1945-1952 », *Migrations Société*, vol. 165, n°3, 2016, pp.39-54.

Anstett Suzel, « La longue mise en œuvre d'une politique d'accueil des immigrés », *Hommes et Migrations*, n°1261, 2006, pp.46-60.

Aprile Sylvie, Diaz Delphine, « Les réfugiés et l'asile dans l'Europe du XIXe siècle », *in* Agier Michel, Madeira Anne-Virginie (dir.), *Définir les réfugiés*, Presses Universitaires de France, Paris, 2017, pp.29-45.

Arborio Anne-Marie, Fournier Pierre, *L'observation directe*, Armand Colin, Paris, 2015 (1999).

Astier Isabelle, Duvoux Nicolas (dir.), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, L'Harmattan, Paris, 2006.

Astier Isabelle, « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, vol. 152, n°2, 2009, pp.52-58.

Atak Idil, « L'européanisation de la politique d'asile : un défi aux droits fondamentaux », *Criminologie*, vol. 46, nº1, 2013, pp.33–54.

Auguin Estelle, Braux Adeline, Massot Sophie *et al.*, « Introduction », *Migrations Sociétés*, vol.128, n°2, 2010, pp.25-32.

Autès Michel, « L'insertion, une bifurcation du travail social », *Esprit*, n°241, 1998(1), pp.60-76.

Autès Michel, « La relation de service identitaire, ou la relation de service sans services », *Lien social et politiques*, n°40, 1998(2), pp.47-54.

Ballière Frédéric, « Accompagner les familles migrantes en situation irrégulière. Épreuves morales et reconfiguration de l'intervention sociale », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 28, n°2, 2016, pp.105-122.

Barbau Régis, « Entre assistance et coercition. Les programmes d'aide au retour dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile en France », *Le sujet dans la cité*, vol. actuels 1, n°1, 2012, p.10-23.

Barou Jacques, « Les enfants des demandeurs d'asile, entre désir d'intégration et crainte d'expulsion », *Hommes et Migrations*, n°1251, 2004, pp. 62-74.

Barou Jacques, « Les lieux d'asile sont-ils des lieux d'hospitalité ? », *L'autre*, vol. 6, 2005, pp.359-373.

Beaud Stéphane, Weber Florence, *Guide de l'enquête de terrain*, La Découverte, Paris, 2010 (1997).

Bec Colette, *De l'État social à l'État des droits de l'homme ?*, Presses Universitaires de Rennes, Rennes, 2007.

Béday-Hauser Pierrette, Bolzman Claudio, « Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants », *in* Amiguet Olivier, Julier Claude Roger (dir.), *Les enjeux contradictoires dans le travail social*, Érès, 2004, pp. 37-55.

Berger Peter, Luckmann Thomas, *La Construction sociale de la réalité*, Armand Colin, Paris, 1996 (1966).

Bernardot Marc, *Loger les immigrés. La Sonacotra 1956-2006*, Éditions du Croquant, Paris, 2008.

Bernardot Marc, « Invisibiliser par le logement. De Sonacotra à Adoma », *in* Didier Fassin (dir.), *Les Nouvelles frontières de la société française*, La Découverte, Paris, 2010, pp.79-100.

Bernoux Philippe, *La sociologie des organisations. Initiation théorique suivie de douze cas pratiques*, Points, Paris, 2009 (1985).

Bertaux Roger, Hirlet Philippe, *L'évolution du métier de directeur d'établissement social*, Séli Arslan, 2002.

Bertaux Roger, Hirley Philippe, *Entre nécessité et vertu. Les acteurs du champ social dans la complexité de leurs pratiques et face aux mutations de l'environnement*, Presses Universitaires de Nancy, Nancy, 2009.

Bertaux Roger, Hirlet Philippe, « Coexistence pacifique et/ou affrontements dans le travail social entre dirigeants et intervenants sociaux », *Les nouveaux cahiers du Grée*, n°8, 2010.

Biland Émilie, « Les transformations générationnelles de la politisation dans les collectivités territoriales », *Politix*, vol. 96, n°4, 2011, pp.17-37.

Blanchard Emmanuel, Rodier Claire, « "Crise migratoire" : ce que cachent les mots », *Plein droit*, vol. 111, n°4, 2016, pp.3-6.

Bolzman Claudio, « Modèles de travail social en lien avec les populations migrantes : enjeux et défis pour les pratiques professionnelles », *Pensée plurielle*, vol. 21, n° 2, 2009, pp. 41-51.

Bolzman Claudio, « Travail social auprès des populations migrantes et interculturalité. Une analyse critique », *Les Cahiers Dynamiques*, vol. 57, n° 4, 2012, pp. 29-39.

Bonerandi Emmanuelle, Bourgeois Frédérique, Richard Xavier, « Cartographier la demande d'asile en France. Tendances nationales, représentations départementales et réalités locales », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 20, n°2, 2004 [en ligne] : https://journals.openedition.org/remi/976

Boudon Rayomnd, Bourricaud François, *Dictionnaire critique de la* sociologie, Presses Universitaires de France, Paris, 2011 (1982).

Boulayoune Ali, « L'accompagnement : une mise en perspective », *Informations sociales*, vol. 169, n°1, 2012, pp.8-11.

Bouquet Brigitte, « Management et travail social », *Revue française de gestion*, vol. 168-169, n°9, 2006, pp.125-141.

Bouquet Brigitte, *Éthique et travail social. Une recherche de sens*, Dunod, Paris, 2012(1).

Bouquet Brigitte, « Analyse critique du concept de contrôle social. Intérêts, limites et risques », *Vie sociale*, vol. 1, n°1, 2012(2), pp.15-28.

Bouquet Brigitte, « Chapitre 19. De l'éthique des dirigeants », *in* Francis Batifoulier (dir.), *Manuel de direction en action sociale et médico-sociale*, Dunod, 2014, pp.399-422.

Bourgeois Frédérique, Ebermeyer Sophie, Sevin Mélanie, « L'hébergement des demandeurs d'asile à Lyon : pratiques locales et devenir des demandeurs », *Revue française des affaires sociales*, n°4, 2004, pp.205-222.

Braud Fanny, Fischer Bénédicte, Gatelier Karine, « L'hébergement des demandeurs d'asile à l'épreuve d'administrations françaises en crise. Une analyse locale : l'exemple de Grenoble », *Revue des droits de l'homme*, n°13, 2018 [en ligne] : http://journales.openedition.org/revdh/3478

Bresson Maryse, *La psychologisation de l'intervention sociale : mythes et réalités*, L'Harmattan, Paris, 2006.

Brugère Fabienne, Le blanc Guillaume, *La fin de l'hospitalité. L'Europe, terre d'asile ?*, Flammarion, Paris, 2018 (2017).

Cabin Philippe, Choc Bruno (dir.), *Les organisations. État des savoirs*, Éditions Sciences Humaines, 2005 (1999), pp.1-15.

Cabin Philippe, « Les sciences de l'organisation : entre théorie et pratique », *in* Cabin Philippe, Choc Bruno (dir.), *Les organisations. État des savoirs*, Éditions Sciences Humaines, 2005 (1999), pp.1-15.

Caron Laurent, Coppi Marylène, Théry Laurence, Vasselin Alexandre, « Devant l'impossibilité de faire le travail prescrit », *Revue Projet*, vol. 323, n°4, 2011, pp.53-60.

Castel Robert, « Du travail social à la gestion sociale du non-travail », *Esprit*, n°241, 1998, pp.28-47.

Cefaï Daniel (dir.), *L'engagement ethnographique*, Éditions de l'EHESS, Paris, 2010.

Centlivres Pierre, Centlivres-Demont Micheline, « Pratiques quotidiennes et usages politiques des termes ethniques dans l'Afghanistan du Nord-Est », *in* Jean-Pierre Digard (dir.), *Le Fait ethnique en Iran et en Afghanistan*, Éditions CNRS, 1988, pp.233-246.

Chappoz Yves, Pupion Pierre-Charles, « Le New Public Management », *Gestion et management public*, vol. 1-2, n°2, 2012, pp.1-3.

Chauvière Michel, *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, La Découverte, Paris, 2010 (2007).

Chopart Jean-Noël (dir.), *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*, Dunod, Paris, 2000.

Cohen-Emerique Margalit, *Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques*, Presses de l'EHESP, Rennes, 2015.

Combessie Jean-Claude, *La méthode en sociologie*, La Découverte, Paris, 1996.

Courpasson David, *L'action contrainte*, Presses Universitaires de France, Paris, 2000.

Crozier Michel, *Le phénomène bureaucratique*, Seuil, Paris, 1963.

Crozier Michel, Friedberg Erhard, *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, Seuil, Paris, 1981 (1977).

D'Halluin Estelle, « Comment produire un discours légitime ? », *Plein Droit*, n°63, 2004, pp.30-33.

D'Halluin Estelle, « Travailler sa voix ou comment rendre sa demande d'asile audible », Gaël Masset Gaël (dir.), *En quête d'asile*, revue « le Croquant » - Sciences humaines, art, littérature, n°51-52, 2006, pp.13-22.

D'Halluin Estelle, *Les épreuves de l'asile*, Éditions de l'EHESS, Paris, 2012.

Dannaud Martin, « Le droit d'asile dévoyé », *Plein droit*, vol. 105, n°2, 2015, pp. I-VIII.

Daubeuf Jean-Baptiste, Marchal Hervé, Besozzi Thibaut, *Idée reçue sur les bidonvilles en France*, Le Cavalier Bleu, Paris, 2017.

Dausendschön-Gay Ulrich, « La gestion interactionnelle de la différence des compétences linguistiques : le cas des interactions exolingues », *Cahiers de praxématique*, n°25, 1995, pp.31-52.

De Terssac Gilbert, *Autonomie dans le travail*, Presses Universitaires de France, Paris, 1992.

Dejours Christophe, *Souffrances en Frances. La banalisation de l'injustice sociale*, Seuil, Paris, 2001.

Delas Jean-Pierre, Milly Bruno, *Histoire des pensées sociologiques*, Armand Colin, Paris, 2015.

Delion André G., Durupty Michel, « Chronique du secteur public économique », *Revue française d'administration publique*, vol. 168, n°4, 2018, pp.993-1002.

Depenne Dominique, *Distance et proximité en travail social. Les enjeux de la relation d'accompagnement*, ESF Éditeur, Issy-Les-Moulineaux, 2013.

Depenne Dominique, « Histoire du travail social », *in* Rullac Stéphane, Ott Laurent (dir.), *Dictionnaire pratique du travail social*, Dunod, Paris, 2018 (2010), pp.207-215.

Donzelot Jacques, « Travail social et lutte politique », *Esprit*, n°413, 1972, pp.654-673.

Donzelot Jacques, Roman Joël, « 1972-1998 : les nouvelles donnes du social », *Esprit*, n°241, 1998, pp.7-25.

Dortier Jean-François, « Un continent éclaté », *in* Cabin Philippe, Choc Bruno, *Les organisations. Etat des savoirs*, Sciences Humaines Editions, Auxerre, 2005, pp.17-22.

Douglas Mary, *De la souillure. Essai sur les notions de pollution et de tabou*, La découverte, Paris, 2001 (1971).

Dubet François, *Le déclin de l'institution*, Le Seuil, Paris, 2002.

Dubois Pierre, *Le sabotage dans l'industrie*, Calmann-Lévy, Paris, 1976.

Dubois Vincent, « Une institution redéfinie par ses usage(r)s ? Sur quelques pratiques du guichet dans les CAF », *Recherches et Prévisions*, n°45, 1996, pp.5-13.

Dubois Vincent, *La vie au guichet. Administrer la misère*, Point, Paris, 2015 (1999).

Dufourmantelle Anne, Derrida Jacques, *De l'hospitalité*, Calman-Lévy, Paris, 1997.

Eggrickx Ariel, Mazars-Chapelon Agnès, « Bureaucratie des émotions. Des injonctions paradoxales ? », *Revue française de gestion*, n°223, 2012, pp.59-73.

Estèbe Philippe, « Les métiers de la ville », *Esprit*, n°241, 1998, pp.48-59

Faïta Daniel, Duc Marcelle, « Savoir-faire d'encadrement et prescription floue. Modulation des consignes opératoires sur les chantiers du bâtiment », *in* Girin Jacques, Grosjean Michèle (dir.), *La transgression des règles au travail*, L'Harmattan, Paris, 1996.

Fassin Didier, « Quand le corps fait loi. La raison humanitaire dans les procédures de régularisation des étrangers », *Sciences sociales et santé*, vol. 19, n°4, 2001, pp.5-34.

Fassin Didier, « La souffrance du monde. Considérations anthropologiques sur les politiques contemporaines de la compassion », *L'évolution psychiatrique*, vol. 67, n°4, 2002, pp.676-689.

Fassin Didier, Memmi Dominique (dir.), *Le Gouvernement des corps*, Éditions de l'EHESS, Paris, 2004.

Fassin Didier, Kobelinsky Carolina, « Comment on juge l'asile. L'institution comme agent moral », *Revue français de sociologie*, vol. 53, n°4, 2012, pp.657-688.

Favret-Saada Jeanne, *Les mots, la mort, les sorts*, Gallimard, Paris, 1977.

Favret-Saada Jeanne, *Désorceler*, Éditions de l'Olivier, Paris, 2009.

Felder Alexandra, *L'activité des demandeurs d'asile. Se reconstruire en exil*, Erès, Toulouse, 2016.

Feu Montserrat, « Méthodes et pratiques de l'interculturalité : Les outils nécessaires », *in* Prieur Élisabeth, Jovelin Emmanuel, Blanc Martien (dir.), *Travail social et immigration. Interculturalité et pratiques professionnelles*, L'Harmattan, Paris, 2006, pp.305-312.

Fischer Nicolas, « Une industrie de l'éloignement : la rétention administrative », *Après-demain*, vol. 6, nº2, 2008, pp.18-21.

Foucault Michel, *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Gallimard, Paris, 1975.

Foucault Michel, *Il faut défendre la société*, Cours au Collège de France, Hautes études, Gallimard/Seuil, 1975-76.

François Frédéric, *La communication inégale : heurs et malheurs de l'interaction verbale*, Delachaux et Niestlé, Paris, 1990.

Fraysse Aude, Laneelle Esther, Hammadi Ysamine, Lagorsse Clothilde, Mben Rita, « Le parcours des étrangers malades en France », *La Revue des droits de l'homme* [en ligne] : http://journals.openedition.org/revdh/5977.

Frigoli Gilles, Jannot Jessica, « Travail social et demande d'asile : les enseignements d'une étude sur l'accueil des demandeurs d'asile dans les Alpes-Maritimes », *Revue française des affaires sociales*, La documentation française, 2004(1), pp.223-242.

Frigoli Gilles, Jannot Jessica, « L'hébergement des demandeurs d'asile comme enjeu local. Éléments d'analyse et perspectives méthodologiques à partir du cas des Alpes-Maritimes », [Rapport de recherche], *URMIS*, Université de Nice Sophia Antipolis, 2004(2).

Frigoli Gilles, « Les usages locaux des catégories de l'action publique face aux situations migratoires », *Migrations Société*, vol. 128, n°2, 2010, pp.81-93.

Fustier Paul, « La relation d'aide et la question du don », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 6, n°2, 2008, pp.27-39.

Gauneau Jacques, « Chapitre 16. L'Association nationale des éducateurs de jeunes inadaptés (ANEJI) : la professionnalisation des éducateurs », *in* Association provençale pour la recherche en histoire du travail social (APREHTS) (dir.), *Institutions, acteurs et pratiques dans l'histoire du travail social*, Presses de l'EHESP, 2013, pp.245-252.

Giffo-Levasseur Anne-Marie, Vrignon Bernard, « Dialogues et cohérence », *Journal des anthropologues*, n°102-103, 2005, pp.253-262.

Girin Jacques, Grosjean Michèle, « Introduction », *in* Girin Jacques, Grosjean Michèle (dir.), *La transgression des règles au travail*, L'Harmattan, Paris, 1996.

Goffman Erving, *Asiles*, Minuit, Paris, 1968.

Goffman Erving, *La mise en scène de la vie quotidienne. 1/ La présentation de soi*, Minuit, Paris, 1973 (1959).

Goffman Erving, « La "distance sociale" en salle d'opération », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 3, n°143, 2002, pp.80-87.

Gotman Anne, *Le sens de l'hospitalité. Essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*, Presses Universitaires de France, Paris, 2001.

Grand David, *L'hébergement social des SDF : Ethnographie de l'expérience vécue des hébergés*, L'Harmattan, Paris, 2017.

Grelley Pierre, « Introduction », *Informations sociales*, vol. 170, n°2, 2012, pp.4-5.

Greslier Florence, « La Commission des Recours des Réfugiés ou "l'intime conviction" face au recul du droit d'asile en France », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 23, n°2, 2007, pp.107-133.

Guélamine Faïza, *Le travail social face au racisme. Contribuer à la lutte contre les discriminations*, Éditions de l'ENSP, Rennes, 2006(1).

Guélamine Faïza, « Autour de la différence culturelle. Catégorisations et pratiques en travail social », *in* Prieur Élisabeth, Jovelin Emmanuel, Blanc Martien (dir.), *Travail social et immigration. Interculturalité et pratiques professionnelles*, L'Harmattan, Paris, 2006(2), pp.287-295.

Hajjat Abdellali, « La barrière de la langue. Naissance de la condition d'assimilation linguistique pour la naturalisation », *in* Fassin Didier (dir.), *Les nouvelles frontières de la société française*, La Découverte, Paris, 2012, pp.53-77.

Hall Edward T., *La dimension cachée*, Seuil, Paris, 1971.

Hanique Fabienne, *Le sens du travail. Chronique de la modernisation au guichet*, Érès, Paris, 2004.

Hassenteufel Patrick, *Sociologie politique : l'action publique*, Armand Colin, Paris, 2011.

Hours Bernard, *L'idéologie Humanitaire ou le spectacle de l'altérité perdue*, L'Harmattan, Paris, 1998.

Ion Jacques (dir.), *Le travail social en débat[s]*, la Découverte, Paris, 2005.

Ion Jacques, *Le travail social au singulier. La fin du travail social ?*, Dunod, Paris, 2006 (1998).

Ion Jacques, « Travailleurs sociaux, intervenants sociaux : quelle identité de métier ? », *Informations sociales*, vol. 152, n°2, 2009, pp.136-142.

Jacobsen Pierre, « L'œuvre de l'Organisation Internationale pour les Réfugiés », *Population*, vol. 6, n°1, 1951, pp.27-40.

Jacquot Lionel, *L'Enrôlement du travail. Comprendre la machinerie managériale*, Presses Universitaires de Nancy, Nancy, 2014.

Jacquot Lionel, *Travail, gouvernementalité managériale et* néolibéralisme, L'Harmattan, Paris, 2016.

Jaeger Marcel, « À propos de la formation des travailleurs sociaux : une histoire à redécouvrir », *Vie sociale*, vol. 4, n° 4, 2013, pp.191-215.

Jordan Françoise, « Travailleurs immigrés, service social et lutte syndicale », *Esprit*, n°413, 1972, pp.731-738.

Jovelin Emmanuel, « Comprendre l'interculturalité : l'ouverture à l'Autre », *in* Jovelin Emmanuel (dir.), *Le travail social face à l'interculturalité. Comprendre la différence dans les pratiques d'accompagneemnt social*, L'Harmattan, Paris, 2002, pp.179-189.

Julien-Laferrière François, « 1983-1993 : dix ans de revirements. Du réfugié bienvenu au demandeur d'asile indésirable », *Migrations Société*, vol. 165, n°3, 2016, pp.75-90.

Kobelinsky Carolina, « Le jugement quotidien des demandeurs d'asile », *Recueil Alexandries*, 2007 [en ligne] : www.reseau-terra.eu/article559.html.

Kobelinsky Carolina, « "faire sortir les déboutés". Gestion, contrôle et expulsion dans les centres pour demandeurs d'asile en France », *Cultures et Conflits*, vol. 71, n°3, 2008(1), pp.113-130.

Kobelinsky Carolina, « 9 : Les situations de retour. Restituer sa recherche à ses enquêtés », *in* Bensa Alban, Fassin Didier (dir.), *Les politiques de l'enquête*, La Découverte, Paris, 2008(2), pp.185-204.

Kobelinsky Carolina, *L'accueil des demandeurs d'asile. Une ethnographie de l'attente*, Éditions du Cygne, Paris, 2010(1).

Kobelinsky Carolina, « Les limites de l'hospitalité. Accueil et dépendance des demandeurs d'asile », *in* Didier Fassin (dir.), *Le nouvelles frontières de la société française*, La découverte, Paris, 2010(2), pp.385-402.

Kobelinsky Carolina, « Des corps en attente. Le Quotidien des demandeurs d'asile », *Corps*, vol. 10, n°1, 2012, pp.183-192.

Kobelinsky Carolina, « Accueil ou contrôle ? », *Gisti*, n°105, 2015, pp.14-17.

Laacher Smaïn, *Croire à l'incroyable. Un sociologue à la Cour nationale du droit d'asile*, Gallimard, Paris, 2018.

Laplantine François, *La description ethnographique*, Armand Colin, Paris, 2015 (1996).

Le Breton David, *L'interactionnisme symbolique*, Presses Universitaires de France, Paris, 2012.

Lefebvre Henri, *Le droit à la ville*, Éditions Anthropos, Paris, 1968.

Legault Gisèle, « Interculturalité et diversité des pratiques professionnelles. L'étranger, cet autre moi-même », *in* Prieur Élisabeth, Jovelin Emmanuel, Blanc Martien (dir.), *Travail social et immigration. Interculturalité et pratiques professionnelles*, L'Harmattan, Paris, 2006, pp.297-304.

Lendrevie Isabelle, « Les avocats et le droit d'asile européen depuis la crise dite « des réfugiés » de 2015 », *Hommes & Migrations*, vol. 1328, n°1, 2020, pp.17-25.

Leschi Didier, « Migrations : France incertaine, Europe éclatée », *Le Débat*, vol. 3, n°205, 2019, pp.114-127.

Lièvre Marion, « Roms roumanisés, *Ciurari*, *Ursari* : ethnicité et appartenances sociales. Ethnographie des migrants roms roumains à Montpellier », *Européenne des Migrations Internationales*, vol. 32, n°1, 2015, pp.35-57.

Linhart Danièle, « Subjectivité collective et travail », *in* Clot Yves, Lhuilier Dominique (dir.), *Travail et santé*, Érès, Toulouse, 2010, pp.115-124.

Linhart Rober, *L'établi*, Minuit, Paris, 1978.

Louli Jonathan, « Le travail social en voie d'industrialisation ? », *Le sociographe*, vol. 64, n°4, 2018, pp.95-103.

Lyet Philippe, Molina Yvette, *Crise des professions sociales dans le contexte de la Nouvelle Gestion publique en France et au Québec*, communication pour les JIST 2016, Athènes, 11-13 mai 2016.

Madeira Anne-Virginie, « L'asile, droit de l'individu ou prérogative de l'État ? », *in* Agier Michel, Madeira Anne-Virginie (dir.), *Définir les réfugiés*, Presses Universitaires de France, Paris, 2017, pp.69-88.

Maillary Caroline, « Traque, expulsion, abandon : parcours de dublinés », *Plein droit*, vol. 119, n°4, 2018, pp.16-20.

Malinowski Bronislaw, *Les Argonautes du Pacifique occidental*, Paris, Gallimard, 1993 (1922).

Maradon Gérard, « Au-delà de l'empathie, cultiver la confiance : clés pour la rencontre interculturelle », CIDOB, n°61-62, 2003, pp.259-282.

Marchal Hervé, *L'identité en question*, Ellipses, Paris, 2006.

Martiniello Marco, Simon Patrick, « Les enjeux de la catégorisation. Rapports de domination et luttes autour de la représentation dans les sociétés post-migratoires », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 21, n°2, 2005, pp.7-18.

Mathieu Sophie, « L'aide au retour dans l'accompagnement social en France : symptôme d'une politique d'injonction à la circulation », *Africa e Mediterraneo*, n°86, 2017, pp.30-35.

Mathieu Sophie, « Felder Alexandra, *L'activité des demandeurs d'asile. Se reconstruire en exile*, Toulouse, Érès, coll."Clinique du travail", 2016 », *Le nouvelle revue du travail*, n°11, 2017, pp.273-274.

Mauss Marcel, *Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*, Presses Universitaires de France, Paris, 2007 (1925).

Mazzocchetti Jacinthe, « Le corps comme permis de circuler. Du corps-héro au corps souffrant dans les trajectoires migratoires et les possibilités de régularisation », *Parcours anthropologiques*, vol. 9, n°1, 2014, pp.133-154.

Mead George Herbert, *L'esprit, le soi et la société*, Presses Universitaires de France, Paris, 2006 (1934).

Mehnert Sabrina, « "Traduire, c'est trahir" ? Pour une mise en question des notions de vérité, de fidélité et d'identité à partir de la traduction », *Trajectoires*, n°9, 2015, [en ligne] : https://journals.openedition.org/trajectoires/1649.

Merrien François-Xavier, Parchet Raphaël, Kernen Antoine, *L'État social. Une perspective internationale*, Armand Colin, Paris, 2005.

Merrien François-Xavier, *L'État-providence*, Presses Universitaires de France, Paris, 2007.

Merton Rober K., *Éléments de théorie et de méthode sociologique*, Plon, Paris, 1965 (1957).

Meslin Karine, « Accueil des boat people : une mobilisation politique atypique », *Plein droit*, n°70, 2006, pp.35-39.

Messu Michel, « Explication sociologique et domination sociale », *SociologieS*, 2012, [en ligne] : https://journals.openedition.org/sociologies/4198.

Mesure Sylvie, Savidan Patrick (dir.), *Le dictionnaire des sciences humaines*, Presses universitaires de France, Paris, 2006.

Meyer Philippe, « Le nombre des gueux ou le travail social de libération », *Esprit*, n°413, 1972, pp.783-792.

Michalon Bénédicte, Bruslé Tristan, « L'ethnicité, la religion et le genre dans les institutions d'enfermement : processus et effets de catégorisation », *Critique internationale*, n°72, 2016, pp.9-19.

Monrose Murielle, « Une lecture statistique de l'histoire des travailleurs sociaux », *in* Chopart Jean-Noël (dir.), *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*, Dunod, Paris, 2000, pp.13-24.

Moreau Sylvie, « Du CAFAD au diplôme d'état d'auxiliaire de vie sociale », *Gérontologie et société*, vol. 26-104, n°1, 2003, pp.149-160.

Morroi Michela, « Le traitement des demandeurs d'asile en Italie », *Hommes & migrations*, vol. 1300, 2012, pp.72-82.

Mury Gilbert, « Note sur l'évolution du travail social », *Esprit*, n°413, 1972, pp.612-628.

Niemants Natacha, Baraldi Claudio, et Gavioli Laura, « L'entretien clinique en présence d'un interprète : la traduction comme activité de coordination », *Langage et société*, vol. 153, n°3, 2015, pp.31-44.

Noiriel Gérard, *État, nation et immigration. Vers une histoire du pouvoir*, Gallimard, Paris, 2005 (2001).

Noiriel Gérard, « L'immigration : naissance d'un "problème" (1881-1883) », *Agone*, n°40, 2008, pp.15-40.

Noiriel Gérard, *Réfugiés et sans-papiers. La république face au droit d'asile, XIXe-XXe siècle*, Pluriel, Paris, 2012.

Noura Khadija, *La requête d'asile et la construction de sa crédibilité. Entre rationalisation et subjectivation des discours de l'exil*, Thèse de sociologie sous la direction d'Ahmed Boubeker, Université de Lorraine, 2013.

Parant Marc, « Échecs et illusions des politiques d'aide au retour », *Hommes et Migrations*, n°1223, 2000, pp.81-90.

Pascal Henri, « Chapitre 15. L'Association nationale des assistantes sociales (ANAS) : l'affirmation d'une identité professionnelle (1944-1945) », *in* Association provençale pour la recherche en histoire du travail social (APREHTS) (dir.), *Institutions, acteurs et pratiques dans l'histoire du travail social*, Presses de l'EHESP, 2013, pp.229-244.

Pascal Henri, *Histoire du travail social en France. De la fin du XIXe siècle à nos jours*, Presses de l'EHESP, Paris, 2014.

Paugam Serge, *Disqualification sociale*, Presses Universitaires de France, Paris, 2000.

Paugam Serge, Duvoux Nicolas, *La régulation des pauvres. Du RMI au RSA*, Presses Universitaires de France, Paris, 2010 (2008).

Paugam Serge, *Les 100 mots de la sociologie*, Presses Universitaires de France, Paris, 2010.

Payot Daniel, « À propos de l'hospitalité : institution et inconditionnalité », *Appareil*, n°20, 2018, [en ligne] : http://journals.openedition.org/appareil/2203.

Peneff Jean, *Le goût de l'observation*, La Découverte, Paris, 2009.

Pestre Élise, « L'instrumentalisation par la preuve du corps du réfugié », *Recherches en psychanalyse*, vol. 14, n°2, 2012, pp.147-154.

Pian Anaïk, Hoyez Anne-Cécile, Tersigni Simona, « L'interprétariat en santé mentale : divisions sociale, morale et spatiale du travail dans les soins aux migrants », *Revue Européenne des Migrations Internationales*, vol. 34, n°2 et 3, 2018, pp.55-78.

Piccoli Vanessa, « (Re)transmettre la souffrance émotionnelle : une analyse interactionnelle de consultations entre soignants, demandeurs d'asile et interprètes en France », *Langage et société*, vol. 167, n°2, 2019, pp.175-198.

Pitt-River Julian, « La loi de l'hospitalité », *Les temps modernes*, n°253, 1957, pp.2153-2178.

Poirot-Delpech Sophie, « Règles prescrites et règles auto-instituées dans le contrôle du trafic aérien », *in* Girin Jacques, Grosjean Michèle (dir.), *La transgression des règles au travail*, L'Harmattan, Paris, 1996.

Ramaux Christophe, « Quelle théorie pour l'État social ? Apports et limites de la référence assurantielle. Relire François Ewald 20 ans après L'État providence », *Revue française des affaires sociales*, n°1, 2007, pp.13-34.

Reynaud Jean-Daniel, « Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulation autonome », *Revue française de sociologie*, vol. 29, n°1, 1988, pp.5-18.

Reynaud Jean-Daniel, *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*, Armand Colin, Paris, 1993 (1989).

Riffault Jacques, Bouquet Brigitte, « Introduction. L'action sociale en des temps d'incertitude », *Vie sociale*, vol. 2, n°2, 2013, pp.7-14.

Rodier Claire, « Externaliser la demande d'asile », *Plein droit*, vol. 105, n°2, 2015, pp.10-13.

Rousseau Cécile, Foxen Patricia, « Le mythe du réfugié menteur : un mensonge indispensable ? », *L'Évolution psychiatrique*, vol. 71, n°3, 2006, pp.505-520.

Roux Sébastien, « La matrice pénale. Devenir adulte sous protection judiciaire », *Politix*, vol. 108, n°4, 2014, pp.11-30.

Roy Donald, *Un sociologue à l'usine*, La Découverte, Paris, 2006 (1952).

Rullac Stéphane, Ott Laurent, *Dictionnaire pratique du travail social*, Dunod, 2018 (2010).

Sachet Philippe, « La traduction et l'interprétariat », *Hommes et Migrations*, n°1136, 1990, pp.8-12.

Schön Donald A., *Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*, Les Éditions Logiques, Montréal, 1994.

Simmel George, *Sociologie et épistémologie*, Presses Universitaires de France, Paris, 1981.

Spire Alexis, *Étrangers à la carte : l'administration de l'immigration en France (1945-1975)*, Grasset, Paris, 2005.

Tcholakova Albena, « Rendre compte du sensible sur les terrains comparés », *in* Roulleau-Berger Laurence (dir.), *Sociologie et cosmopolitisme méthodologique*, Presses Universitaires du Midi, Toulouse, 2012.

Tcholakova Albena, « Le remaniement identitaire entre reconnaissance et maintien de la cohérence biographique », *Sociologie*, vol. 7, n°1, 2016, [en ligne] : http://journals.openedition.org/sociologie/2712.

Tcholakova Albena, « L'étape d'après. Travail et déclassement subjectif des réfugié.e.s en Bulgarie », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 33, n°4, 2017, pp.87-108.

Teitgen-Colly Catherine, *Le droit d'asile*, Presses Universitaires de France, Paris, 2019.

Truchot Didier, Boudu Dominique, *De l'éducation au manager. Directeur : entrepreneur de projet social*, Enquête ADC ENSP, IFTS Dijon, 1993.

Valluy Jérôme, *L'accueil étatisé des demandeurs d'asile : de l'enrôlement dans les politiques publiques à l'affaiblissement des mobilisations de soutien aux exilés*, TERRA-Éditions, Paris, 2007, [en ligne] : https://www.reseau-terra.eu/article556.html.

Valluy Jérôme, *Sociologie politique de l'accueil et du rejet des exilés*, Habilitation à diriger des recherches, Université Robert Schuman, Strasbourg, 2008.

Valluy Jérôme, *Rejet des exilés. Le grand retournement du droit de l'asile,* Éditions du Croquant, Paris, 2009.

Verbunt Gilles, *La question interculturelle dans le travail social*, La Découverte, Paris, 2009.

Verbunt Gilles, « Le dialogue interculturel, éléments de réflexion », *Hommes & migrations*, vol. 1290, n°2, 2011, pp.118-126.

Verbunt Gilles, « Comment l'interculturel bouscule les cultures », *Les Cahiers Dynamiques*, vol. 57, n°4, 2012, pp. 22-28.

Verdès-Leroux Jeannine, *Le travail social*, Minuit, Paris, 1978.

Verdès-Leroux Jeannine, *Essai sur le terrorisme sociologique de Pierre Bourdieu*, Grasset, Paris, 1998.

Vroylandt Thomas, « Formations en travail social : 62 000 étudiants en 2014 », *Études et Résultats*, n°953, 2016, [en ligne] : https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/etudes-et-statistiques/publications/etudes-et-resultats/article/formations-en-travail-social-62-000-etudiants-en-2014.

Weber Max, *Le savant et le politique*, Plon, Paris, 1959 (1919).

Weber Max, *Économie et société. Les catégories de la sociologie*, Poche, Paris, 2003 (1921).

Wihtol de Wenden Catherine, « L'Europe face à la crise de l'accueil des réfugiés », *in* Wieviorka Michel (dir.), *Les Solidarités*, Éditions Sciences Humaines, Auxerre, 2017, pp.253-268.

Wihtol de Wenden Catherine, « Migrations internationales : de nouveaux paysages. Après le virage de 2015 », *in* De Montbrial Thierry (dir.), *Les chocs du futur. Ramses 2019*, Institut français des relations internationales, Paris, 2018(1), pp.72-77.

Whitol de Wenden Catherine, « Crise des migrations ou crise des politiques d'asile et ses effets sur les territoires d'accueil », *Hommes et Migrations*, vol. 1323, n°4, 2018(2), pp.23-29.

Sources réglementaires

Circulaire du 17 mai 1985, relative aux demandeurs d'asile : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000317790&categorieLien=id

Circulaire du 24 juillet 2008 relative aux missions des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) et aux modalités de pilotage du dispositif national d'accueil (DNA) : https://www.gisti.org/IMG/pdf/norimia0800035c.pdf.

Circulaire IOCL1114301C du 19 août 2011 relative aux missions des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) : https://www.immigration.interieur.gouv.fr/Media/Immigration/Files/Circulaire-IOCL1114301C-du-19-aout-2011-relative-aux-missions-des-centres-d-accueil-pour-demandeurs-d-asile-CADA-et-aux-modalites-de-pilotage-du-dispositif-national-d-accueil-DNA

Décret n°2009-331 du 25 mars 2009 substituant la dénomination « Office français de l'immigration et de l'intégration » à la dénomination « Agence nationale de l'accueil des étrangers et des migrations » : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?numJO=0&dateJO=20090327&numTexte=32&pageDebut=05480&pageFin=05480

Décret n° 2019-38 du 23 janvier 2019 relatif aux compétences des préfets en matière d'enregistrement de la demande d'asile et de mise en œuvre des procédures relevant du règlement du 26 juin 2013 dit « Dublin III » : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038047717&categorieLien=id

Directive 2004/83/CE du conseil du 29 avril 2004 : https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004L0083:fr:HTML

Instruction du 19 mai 2016 relative à la campagne budgétaire du secteur « Accueil, hébergement et insertion » pour 2016 : http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2016/05/cir_40934.pdf

Loi n°97-396 du 24 avril 1997 portant diverses dispositions relatives à l'immigration, appelée Loi Débré :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000564968&fastPos=2&fastReqId=1062645620&categorieLien=id&oldAction=rechTexte

Loi n°98-349 du 11 mai 1998 relative à l'entrée et au séjour des étrangers en France et au droit d'asile :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000191302&categorieLien=id

Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215460&categorieLien=id

Loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000005824074

Loi n°2011-672 du 16 juin 2011 relative à l'immigration, à l'intégration et à la nationalité :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024191380&categorieLien=id

Loi n° 2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030949483&categorieLien=id

Loi n°2016-274 du 7 mars 2016, relative au droit des étrangers en France :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032164264

Loi n° 2018-187 du 20 mars 2018 permettant une bonne application du régime d'asile européen :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=0F7F8E492FEB8036116E3074DE5DAFE1.tplgfr39s_1?cidTexte=JORFTEXT000036728690&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000036728687

Loi n°2018-778 du 10 septembre 2018 pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037381808&categorieLien=id

Règlement (UE) n°604/2013 du Parlement Européen et du conseil, 26 juin 2013, relatif à l'établissement des critères et mécanismes de détermination de l'État membre responsable de l'examen d'une demande de protection international : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0604

Lise des annexes

Annexe 1 : Liste des documents collectés grâce à mes enquêtés

Annexe 2 : Arrêté du 29 octobre 2015 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)

Annexe 3 : Arrêté du 19 juin 2019 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)

Annexe 4 : Arrêté du 19 juin 2019 relatif au cahier des charges des hébergements d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA)

Annexe 5 : Charte de fonctionnement des centres d'accueil et d'orientation (CAO)

Annexe 6 : Contrat de séjour pour les structures CADA/ATSA/HUDA élaboré par Adoma

Annexe 7 : Règlement de fonctionnement CADA/ATSA/HUDA élaboré par Adoma

Annexe 8 : Règlement de fonctionnement CAO élaboré par Adoma

Annexe 9 : Fiche de poste des intervenants sociaux, Adoma

Annexe 10 : Grille d'évaluation Adoma

Annexe 1 : **Liste des documents collectés**

Charte de fonctionnement des CAO
Charte des droits et libertés de la personne accueillie
Contrat de séjour CADA/ATSA/HUDA, Adoma
Convocation à la session d'information sur la vie en France
Décrets, arrêtés, circulaires, textes généraux. Ministère de l'intérieur (en 2 parties)
Document d'explication d'une nouvelle application mobile pour demandeurs d'asile
Document de demande de régularisation
Dossier de présentation des procédures Asile et des demandes de réexamen
Fiche de poste des intervenants sociaux, Adoma
Grille d'évaluation, Adoma
Guide d'accès aux droits des femmes
Guide du demandeur d'asile en France
Livre sur les lois de l'asile
Livret d'accueil des salariés
Livret d'accueil pour demandeurs d'asile
Livret de la scolarité en France
Livret explicatif des différents types de régularisation en France
Loi sur les sans-papiers et l'avis d'imposition
Notes prises par Lia lors de ses trois jours de formation
Plaquette Adoma 2018
Rapport d'activité d'hébergement 2016
Rapport d'activité d'Adoma, 2017
Récapitulatif des changements concernant le droit d'asile, Forum réfugiés
Règlement de fonctionnement CADA/ATSA/HUDA, Adoma
Règlement de fonctionnement CAO, Adoma
Règlement de fonction de l'HUDA de Sainte-Yone
Référentiel de fonctionnement, Activité asile, Adoma
Schéma sur la procédure d'asile, réforme de 2015
Typologie des dispositifs d'« hébergements », La Cimade
Questionnaire de préparation OFPRA (document personnel d'Anne-Cécile)
Préparation avant admission (tableau personnel d'Anne-Cécile) – 1ère version
Préparation après admission (tableau personnel d'Anne-Cécile) – 2ème version

Annexe 2 : Arrêté du 29 octobre 2015 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Arrêté du 29 octobre 2015 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile

NOR : *INTV1525114A*

Le ministre de l'intérieur,

Vu le code de l'action sociale et des familles ;

Vu le code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile,

Arrête :

Art. 1er. – Le cahier des charges prévu à l'article R. 744-6 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile est annexé au présent arrêté.

Art. 2. – Le ministre de l'intérieur est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 29 octobre 2015.

BERNARD CAZENEUVE

ANNEXE

CAHIER DES CHARGES DES CENTRES D'ACCUEIL POUR DEMANDEURS D'ASILE (CADA)

I. – Dispositif national d'accueil (DNA) des demandeurs d'asile

1. *Caractéristiques et organisation*

En permettant un accompagnement social adapté et un suivi de la procédure administrative, l'accueil dans les CADA vise à répondre aux besoins spécifiques des demandeurs d'asile.

Le dispositif d'accueil en CADA est financé par l'Etat, sa gestion financière étant confiée aux préfets de région. Chaque association ou organisme gestionnaire d'un centre doit obtenir l'autorisation du préfet du département pour l'ouverture de capacités d'accueil. Une convention est ensuite signée avec le préfet qui assure le contrôle technique, administratif et financier des centres.

Les orientations et les admissions dans le dispositif national d'accueil sont décidées par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII), qui recueille au préalable l'avis du gestionnaire du CADA concerné.

La gestion de ces structures est confiée à des associations, locales ou nationales, ou à d'autres personnes morales, telles qu'ADOMA, société d'économie mixte.

L'efficacité de ce dispositif d'hébergement dépend étroitement de sa fluidité ; il appartient donc aux responsables d'établissements, avec l'appui des services de l'Etat et de l'OFII, d'optimiser l'occupation des capacités d'accueil et d'assurer le respect des délais de sortie des personnes dont la demande d'asile a fait l'objet d'une décision définitive, tels qu'ils sont précisés à l'article R. 744-12 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA).

L'OFII procède aux orientations nationales et régionales en CADA de manière à assurer un équilibre territorial entre l'offre d'hébergement et les besoins dans chaque région. L'OFII détermine la proportion de places de CADA dont les orientations relèvent du niveau national, et ce pour chaque région.

2. *Les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)*

Les CADA sont une catégorie particulière d'établissements sociaux mentionnés au L. 312-1 I du code de l'action sociale et des familles (CASF).

La loi n° 2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile précise que : *« Les centres d'accueil pour demandeurs d'asile ont pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement ainsi que l'accompagnement social*

et administratif des personnes dont la demande d'asile a été enregistrée, pendant la durée d'instruction de cette demande. » (article L. 348-2 du CASF).

Ainsi, les CADA sont les structures spécialisées dans l'hébergement des demandeurs d'asile dans le cadre du dispositif national d'accueil. Ils font partie des lieux d'hébergement pour demandeurs d'asile mentionnés à l'article L. 744-3 du CESEDA. En cela, ils sont intégrés au schéma national d'accueil des demandeurs d'asile, répartissant les capacités d'hébergement dédiées aux demandeurs d'asile entre les différentes régions du territoire, prévu par l'article L. 744-2 du CESEDA.

Ils n'exercent pas une mission d'insertion mais d'accompagnement des demandeurs d'asile dans la procédure d'asile et de préparation des personnes hébergées à la sortie lorsque leur demande d'asile a fait l'objet d'une décision définitive (d'octroi du statut de réfugié, de bénéfice de la protection subsidiaire, ou de rejet de la demande).

Les règles qui encadrent les procédures d'admission, de séjour et de sortie des CADA revêtent certaines spécificités.

Le nombre de places varie selon les CADA, qui peuvent être des structures collectives ou « éclatées » (appartements) ou mixtes.

II. – Ouverture d'un centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)

1. *Objectifs*

Assurer un hébergement décent des demandeurs d'asile pendant l'instruction de leur demande d'asile par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) et, le cas échéant, par la Cour nationale du droit d'asile (CNDA).

Mettre en œuvre les moyens adaptés d'accompagnement administratif du demandeur d'asile dans sa procédure de demande d'asile devant l'OFPRA.

Informer sur le recours devant la CNDA et permettre l'accès à l'aide juridictionnelle.

Organiser des conditions satisfaisantes de prise en charge sociale (accès aux droits sociaux, etc.) du demandeur d'asile et de sa famille.

Préparer et organiser la sortie des personnes hébergées dont la demande a fait l'objet d'une décision définitive.

Informer les personnes hébergées sur les dispositifs et modalités d'aide au retour volontaire dans leur pays d'origine.

2. *Moyens*

2.1. Humains

Un taux d'encadrement d'1 ETP pour 15 personnes constitue la norme applicable. Le seuil pourra donc être de 1 ETP pour plus de 15 résidents, tout en maintenant un niveau de prestations permettant d'assurer la qualité de l'accompagnement indiqué dans ce cahier des charges et dans la limite d'un ratio d'1 ETP pour 20 personnes hébergées. En fonction des caractéristiques des centres et des publics accueillis et avec l'accord du préfet de département, un nombre moins important de personnes hébergées pourra, *a contrario*, être suivi par chaque ETP, dans la limite du ratio d'un ETP pour dix personnes hébergées. L'effectif de chaque centre doit comprendre au moins 50 % d'intervenants socio-éducatifs. L'équipe doit présenter les qualifications professionnelles requises (animateur socioculturel, conseiller en économie sociale et familiale, éducateur spécialisé, moniteur éducateur, etc.) et avoir reçu une formation relative à la procédure d'asile.

La direction est chargée d'animer et de gérer le centre ; elle recrute les membres de l'équipe, elle est le garant du projet d'établissement et de sa mise à jour et elle assure la mise en œuvre des règles budgétaires et comptables applicables aux centres ainsi que la transmission aux services compétents (préfecture, OFII) des informations de gestion nécessaires à la fluidité du DNA.

Les intervenants sociaux assurent l'accompagnement socio-administratif des demandeurs d'asile durant leur prise en charge par le CADA.

Le secrétariat est chargé de la réception et du standard, il prend en charge les tâches administratives habituelles.

2.2. Pédagogiques et sociaux

Un engagement contractuel sous forme de contrat de séjour et un règlement de fonctionnement, traduits dans toute la mesure du possible dans une langue comprise par le demandeur d'asile, lui sont communiqués dès l'arrivée. A défaut, les dispositions contenues dans ces documents lui seront explicitées à l'oral, dans une langue qu'il comprend, dès son arrivée.

Le contrat de séjour formalise le cadre institutionnel de la prise en charge proposée au demandeur d'asile, les prestations d'ordre social et administratif offertes par le lieu d'hébergement et les engagements attendus du demandeur d'asile durant son séjour. Ce document permet de contractualiser les modalités du séjour. La prise en charge en CADA cesse en tout état de cause à compter de la notification de la décision de la CNDA, sauf acceptation par l'OFII de la demande de maintien dans les conditions précisées à l'article R. 744-12 du CESEDA.

Le document intitulé « Règlement de fonctionnement du CADA » explicite les obligations et les procédures liées à l'organisation du séjour dans le centre : usage des locaux, entretien, hygiène et sécurité, règles de vie collective, absences, suivi médical, accès au téléphone et au courrier, sanctions, motifs d'exclusion. Ce document, complément essentiel au contrat de séjour, vise à présenter au demandeur d'asile le fonctionnement du CADA et à éviter des malentendus quant aux règles de vie en collectivité et de prise en charge.

III. – Les missions du CADA

Les quatre principales missions d'un CADA sont :

– l'accueil et hébergement des demandeurs d'asile pendant la durée de la procédure d'asile ;
– l'accompagnement administratif, social et sanitaire ;
– l'aide à la scolarisation des enfants et la mise en relation avec les services et activités offertes sur le territoire ;
– la gestion des sorties du CADA.

Le CADA doit fournir à l'OFII le nom de la personne responsable de la déclaration des places vacantes et de la gestion des entrées ainsi que son numéro de téléphone.

1. *Hébergement*

1.1. Les locaux d'hébergement

Les locaux d'hébergement mis à la disposition du demandeur d'asile doivent comporter des lieux d'habitation adaptés, équipés de sanitaires, de mobilier, de cuisines collectives ou individuelles aménagées ainsi que de salles communes si possible. La cohabitation de plusieurs personnes isolées ou ménages, impliquant le partage des pièces à vivre peut être organisée. Cependant, cette cohabitation doit être organisée de manière à préserver un espace de vie individuel suffisant pour chaque résident (un minimum de 7,5 m²).

Le CADA n'est pas tenu de proposer une prestation de restauration. Les frais de nourriture seront couverts par l'allocation pour demandeur d'asile gérée par l'OFII.

1.2. Allocation pour demandeur d'asile (ADA)

La gestion de cette allocation est à la charge de l'OFII.

Le montant de cette allocation est défini en prenant en compte la composition familiale du ménage. L'allocation est versée sous condition de ressources.

Aux fins de la détermination du montant à verser, le gestionnaire de centre informe sans délai l'OFII de toute évolution dans la composition familiale du ménage bénéficiaire (naissance, rejoignant, décès).

1.3. Participation financière des personnes hébergées

Pendant la durée de leur prise en charge, les personnes hébergées dont les revenus sont égaux ou supérieurs au montant du RSA (défini à l'article L. 262-2 du CASF) s'acquittent d'une participation financière à leurs frais d'hébergement et d'entretien. Le montant de cette participation est fixé par le préfet de département sur la base d'un barème établi par arrêté des ministres chargés des affaires sociales, de l'asile et du budget. Un reçu est remis aux personnes pour chaque versement.

1.4. Constitution d'une caution

Les gestionnaires de CADA sont autorisés à constituer une caution, selon les modalités définies par l'arrêté pris par le ministre en charge de l'asile sur le fondement de l'article L. 744-5 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Cette somme est restituée aux intéressés à leur sortie, à condition que la prise en charge ne soit pas prolongée au-delà du délai réglementaire autorisé (dans les conditions précisées à l'article R. 744-12 du CESEDA), et déduction faite des sommes déboursées par le centre pour remédier aux éventuels dégâts occasionnés aux locaux ou au matériel du centre par les intéressés ou leur famille.

2. *Accompagnement*

2.1. Accompagnement dans les démarches administratives

Une information est donnée au demandeur d'asile, en s'appuyant sur des documents traduits dans une langue qu'il comprend, sur la procédure d'asile, le séjour des demandeurs d'asile en France, les conséquences des décisions d'accord ou de rejet de leur demande, notamment au regard de leur hébergement en CADA. Sont jointes des informations sur les possibilités d'accès à l'aide juridictionnelle, ainsi que sur les dispositifs et modalités d'aide au retour volontaire.

Un soutien doit être apporté au demandeur d'asile pour l'élaboration des dossiers de demande d'asile, formulaires, compléments d'information, et courriers relatifs à la procédure devant l'OFPRA. Une information quant au recours et une aide à l'accès à l'aide juridictionnelle sera apportée. Par ailleurs, l'équipe sociale doit aider le demandeur d'asile à la préparation de l'entretien avec un officier de protection de l'office. S'agissant de la procédure de recours devant la CNDA, les frais d'avocat ne peuvent être pris en charge par le CADA.

L'équipe du CADA aide également le demandeur dans ses démarches auprès de la préfecture pour le renouvellement de l'attestation de demande d'asile, ainsi que pour la délivrance du titre de séjour, après obtention du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire, et dans ses démarches auprès du conseil général et de la caisse d'allocations familiales pour l'ouverture des prestations familiales et les droits au RSA et l'ATA pour les bénéficiaires de la protection subsidiaire, auprès de la caisse primaire d'assurance maladie pour l'ouverture ou le maintien des droits à une couverture maladie, ainsi que pour l'ouverture d'un compte bancaire, l'inscription à Pôle emploi, la demande de logement.

2.2. Suivi médical et santé

A leur entrée dans le centre, le responsable du CADA doit s'assurer que les demandeurs d'asile bénéficient de la couverture maladie universelle (CMU) pour les consultations et les soins. Une visite médicale est obligatoire dès l'admission. L'équipe du CADA pourra également procéder à une évaluation de la vulnérabilité des personnes hébergées dans le centre et en informer l'OFII qui prend en compte les besoins particuliers de l'intéressé. En matière de suivi sanitaire, les CADA sont tenus de mettre en œuvre les procédures établies à cet effet par l'Office français de l'immigration et de l'intégration, en charge du suivi sanitaire du DNA.

Ce suivi sanitaire peut être effectué, en lien avec la médecine de ville. Le suivi sanitaire des enfants, notamment des vaccinations, est assuré par les services de la protection maternelle et infantile ou à défaut la médecine de ville.

Une attention particulière doit être apportée au soutien psychologique. En effet, le passé traumatique de certains demandeurs d'asile et les incertitudes qui entourent la demande de la reconnaissance de la qualité de réfugié peuvent être à l'origine de souffrances qui doivent être prises en compte.

En cela, une mise en relation avec les services de soin et de prise en charge des traumatismes psychiques disponibles sur le territoire d'implantation du CADA doit être assurée autant que possible.

3. *Scolarisation des enfants et animation*

3.1. Scolarisation

En application du principe d'obligation scolaire, les enfants qui y sont soumis doivent intégrer les structures de l'enseignement public. A cet effet, l'inspection académique doit être contactée par le responsable du CADA afin que la spécificité de la situation des familles concernées et les disponibilités des structures scolaires avoisinantes soient prises en compte. Il est porté une attention particulière au rôle des parents d'élèves. Des activités pour les enfants doivent être développées en coordination avec les loisirs et activités organisés localement.

Une contribution à des dépenses liées à la scolarité des enfants, cantine ou transports par exemple, peut être assurée par le CADA avec l'accord du préfet.

3.2. Information aux résidents et mise en relation avec l'environnement local

L'équipe du CADA doit veiller à fournir aux résidents toutes les informations nécessaires au bon déroulement de leur séjour au centre. Il s'agit notamment de les informer des règles de vie en commun (explication du cadre d'accueil au centre, règles d'hygiène, de prophylaxie ou de prévention, etc.), mais également de leur donner des indications sur le fonctionnement des systèmes scolaire et de santé en France, ainsi que du dispositif d'accès au logement afin de préparer la sortie en cas d'obtention d'une protection.

L'équipe du CADA veille également à mettre les résidents en relation avec les services publics locaux et les diverses offres caritatives disponibles au niveau local, afin qu'ils puissent notamment participer à des activités sportives, culturelles et de loisirs.

Il est précisé que la pratique religieuse est tolérée mais qu'elle ne doit donner lieu à aucun prosélytisme ni trouble à l'ordre public. Le responsable de CADA doit veiller au respect de ces principes et, le cas échéant, informer le préfet de toute difficulté à laquelle il serait confronté.

4. *Gestion des sorties du CADA*

Dès que le gestionnaire est informé par l'OFII de l'intervention d'une décision définitive sur la demande d'asile, et de la date à laquelle cette décision a été notifiée au demandeur, il notifie immédiatement à l'intéressé la fin de sa prise en charge sauf si celui-ci présente une demande de maintien en CADA susceptible d'être acceptée, conformément aux dispositions de l'article R. 744-12 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Les personnes reconnues réfugiés et les bénéficiaires de la protection subsidiaire sont, à leur demande, maintenues dans les CADA pour préparer la sortie, dans la stricte limite d'une période de trois mois (renouvelable exceptionnellement une fois avec l'accord du préfet) à compter de la date de notification de la décision définitive de l'OFPRA ou de la CNDA. Cette période, pendant laquelle le contrat de séjour est prolongé, doit être consacrée à la préparation des modalités de leur sortie avec les intéressés, s'agissant notamment de l'accès aux droits et de l'accès au logement (notamment en vue de la signature d'un contrat d'accueil et d'intégration - CAI).

Le gestionnaire prend toute mesure d'accompagnement nécessaire pour assurer la sortie du CADA (aide à la recherche d'un logement, d'un autre type d'hébergement, d'un emploi, d'une formation professionnelle, aide dans les démarches en vue de l'ouverture des droits sociaux, etc.). La participation active de la personne concernée doit être favorisée par le gestionnaire du centre.

Les personnes dont la demande d'asile a fait l'objet d'une décision définitive de rejet sont, à leur demande, maintenues dans le centre pour une durée maximale d'un mois à compter de la notification de la décision de rejet de leur demande d'asile par l'OFPRA ou la CNDA.

Le délai de maintien d'un mois après une notification de rejet d'une demande d'asile doit être consacré à la préparation des modalités de sortie des intéressés, avec le concours de ces derniers, les gestionnaires étant notamment chargés de les informer du système d'aide au retour volontaire, et de les mettre, le cas échéant, en relation avec l'OFII.

Si l'intéressé a sollicité auprès de l'OFII, dans un délai de 15 jours, le bénéfice de cette aide, il peut, à titre exceptionnel, avec l'accord de l'OFII être maintenu dans le CADA pour une durée maximale d'un mois à compter de la notification de la décision de sortie par l'OFII.

Le même délai de sortie s'applique, le cas échéant, aux personnes sollicitant un réexamen de leur demande d'asile auprès de l'OFPRA. Toutefois, dans l'hypothèse où l'office considère la demande de réexamen recevable et le notifie à l'intéressé dans ce délai, l'OFII peut prendre une décision de maintien dans le lieu d'hébergement.

Les demandes de maintien exceptionnelles en CADA pour les délais susmentionnés sont adressées, en cas d'accord à l'OFII qui en informe le gestionnaire, en précisant la nouvelle date de fin de prise en charge. Si l'intéressé se maintient en CADA au-delà de ce délai, le gestionnaire du centre en informe sans délai l'OFII, ainsi que le préfet du département dans lequel se situe le CADA.

En cas de maintien des personnes déboutées dans le lieu d'hébergement au-delà de ces délais, la procédure d'expulsion prévue à l'article L. 744-5 du CESEDA pourra être mise en œuvre. L'OFII ou le gestionnaire saisit le préfet du département du lieu d'implantation du CADA en vue de la saisine du juge des référés (article L. 521-3 du code de justice administrative).

5. *Partenariat*

Les actions menées par le CADA s'inscrivent dans un travail en réseau avec d'autres acteurs associatifs et institutionnels, locaux et nationaux. Ces acteurs appuient le CADA dans ses missions d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile pendant la durée de leur prise en charge (ex : réseaux de promotion et de prévention de la santé psychologique des migrants, d'échange de savoirs, etc.). Ils sont également susceptibles de jouer un rôle dans la préparation de la sortie, notamment des personnes reconnues réfugiées ou bénéficiant de la protection subsidiaire (service public de l'emploi, plate-forme CAI, services intégrés d'accueil et d'orientation, etc.).

6. *Obligations liées au statut d'établissement social*

Conformément aux dispositions du CASF, les CADA sont soumis aux obligations légales et réglementaires suivantes :

a) Respect des droits et liberté de l'usager (article L. 311-3, 1° à 7°) ;

b) Information de l'usager :

L'établissement remet à la personne accueillie les documents ci-après :

- un livret d'accueil (article L. 311-4 du CASF) ;
- la « charte des droits et libertés de la personne accueillie » (arrêté du 8 septembre 2003, *JO* n° 234 du 9 octobre 2003) ;
- le règlement de fonctionnement du centre (articles L. 311-4 et L. 311-7 du CASF) ;
- un contrat de séjour (article L. 311-4 du CASF).

Ces documents sont remis dans une langue comprise du bénéficiaire ou, à défaut, lui sont expliqués à l'oral, à son arrivée au centre, dans une langue qu'il comprend ;

c) Modalités de participations des bénéficiaires au fonctionnement de l'établissement (article L. 311-6).

Afin d'associer les bénéficiaires au fonctionnement de l'établissement, il est institué soit un conseil de vie sociale ou d'autres formes de participation.

En application de l'article L. 311-8 du CASF, le CADA élabore, pour une durée maximale de cinq ans, un projet d'établissement résultant d'un travail associant les administrateurs, les personnels salariés et bénévoles ainsi que les usagers.

Annexe 3 : Arrêté du 19 juin 2019 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Arrêté du 19 juin 2019 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile

NOR : *INTV1916144A*

Le ministre de l'intérieur,

Vu le code de l'action sociale et des familles ;

Vu le code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, notamment ses articles L.744-3, R. 744-6 et R. 744-6-1,

Arrête :

Art. 1er. – Le cahier des charges prévu à l'article R. 744-6 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile est annexé au présent arrêté.

Art. 2. – L'arrêté du 15 février 2019 relatif au cahier des charges des centres d'accueil pour demandeurs d'asile est abrogé.

Art. 3. – Le ministre de l'intérieur est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 19 juin 2019.

Pour le ministre et par délégation :
Le directeur général
des étrangers en France,
P.-A. MOLINA

ANNEXE

CAHIER DES CHARGES DES CENTRES D'ACCUEIL POUR DEMANDEURS D'ASILE

Les missions des centres d'accueil pour demandeurs d'asile sont :

- l'accueil, l'hébergement et la domiciliation des demandeurs d'asile ;
- l'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques ;
- l'accompagnement sanitaire et social ;
- le développement de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif ;
- l'accompagnement à la sortie du centre d'accueil pour demandeurs d'asile, notamment vers le logement.

Cet hébergement est temporaire, accueillant les demandeurs d'asile durant la durée d'instruction des demandes d'asile.

1. L'accueil, l'hébergement et la domiciliation

Le taux d'encadrement au sein d'un centre d'accueil pour demandeurs d'asile est fixé à un équivalent temps plein travaillé pour quinze (15) personnes hébergées.

Toutefois, dès lors que les prestations figurant au présent cahier des charges sont mises en œuvre, le taux d'encadrement peut être fixé jusqu'à un équivalent temps plein travaillé pour vingt (20) personnes hébergées.

Les centres d'accueil pour demandeurs d'asile offrent un hébergement meublé et adapté à l'accueil des personnes hébergées et permettent de préserver l'intimité de la vie privée, à savoir un minimum de 7,5 m² par personne majeure isolée, en chambre partagée ou individuelle, et une surface garantissant une intimité suffisante au ménage et un maintien de l'unité familiale.

Le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile organise la cohabitation de plusieurs personnes isolées ou ménages, impliquant le partage des pièces à vivre. Cette cohabitation préserve, dans la mesure du possible, un espace de vie privée suffisant pour chaque personne hébergée. Les familles prises en charge

bénéficient d'un espace suffisant, en fonction de l'âge des enfants. Une attention particulière est portée au respect de l'intimité des adolescents.

Les locaux mis à la disposition des personnes hébergées comportent des lieux d'habitation équipés de sanitaires, de mobiliers, de cuisines collectives ou individuelles aménagées et, si possible, d'espaces à usage collectif. A défaut de cuisines, le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile fournit une prestation de restauration. Les frais de nourriture sont couverts notamment par les ressources perçues par les personnes hébergées ou, à défaut, par le fond de secours.

Le bâti mobilisé en faveur de l'hébergement peut être constitué :

- de bâtiments collectifs prévoyant le partage de certains espaces de vie communs, tels que sanitaires, cuisines, salles collectives ;
- de maisons ou appartements en diffus ou de structures de type modulaire.

Le centre d'accueil pour demandeurs d'asile comprend des bureaux administratifs et des équipements pour le travail des professionnels, notamment afin de recevoir les personnes hébergées dans le cadre de leur suivi socio-administratif et sanitaire. Ces bureaux doivent être accessibles aux personnes hébergées.

Le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile fait participer les personnes hébergées au fonctionnement du centre d'accueil pour demandeurs d'asile.

Le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile est tenu de domicilier les personnes hébergées pendant l'instruction de leurs demandes d'asile.

2. L'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile assurent l'accompagnement des demandeurs d'asile dans les démarches administratives et juridiques, y compris de manière dématérialisée, tout au long de la procédure d'examen de leur demande d'asile.

Ils informent les demandeurs d'asile sur la procédure d'asile et sur le droit au séjour des étrangers en France. Ils s'assurent de l'accès effectif au droit des demandeurs d'asile et de leur information régulière relative à l'avancée de leur procédure.

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile accompagnent les demandeurs d'asile dans leurs démarches devant l'Office français de protection des réfugiés et des apatrides.

Cette mission comprend notamment :

- l'aide à l'élaboration du dossier de demande d'asile (formulaire, compléments d'information, courriers relatifs à la procédure) ;
- l'appui à la traduction du récit ;
- l'aide dans les démarches auprès de la préfecture pour le renouvellement de l'attestation de demande d'asile ;
- la communication de toute information relative à la procédure d'examen de la demande d'asile.

En cas de décision de rejet de la demande d'asile par l'Office français de protection des réfugiés et des apatrides, les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile informent les demandeurs d'asile de la date de notification de la décision, des conséquences de celle-ci, des délais et modalités de recours devant la Cour nationale du droit d'asile. Ils orientent les demandeurs d'asile vers les professionnels du droit qualifiés et informent des délais et modalités pour la demande d'aide juridictionnelle.

Le gestionnaire du centre d'accueil prend en charge les frais liés aux déplacements et aux convocations de la préfecture, de l'Office français de protection des réfugiés et des apatrides et, le cas échéant, de la Cour nationale du droit d'asile.

Dès que le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile est informé par l'Office français de l'immigration et de l'intégration d'une décision définitive sur la demande d'asile et de la date à laquelle cette décision a été notifiée au demandeur, il notifie immédiatement à l'intéressé la fin de sa prise en charge. L'intéressé peut, s'il en fait la demande, être maintenu au sein du centre d'accueil pour demandeurs d'asile.

3. L'accompagnement sanitaire et social

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile assurent les démarches d'ouverture des droits sociaux des demandeurs d'asile dès leur admission, notamment l'affiliation à la protection universelle maladie, lorsque celle-ci n'a pu être effectuée avant leur admission.

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile informent les personnes hébergées sur le fonctionnement du système de santé. Ils veillent à la diffusion des règles de prévention en matière sanitaire.

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile permettent l'accès des demandeurs d'asile aux services de santé, notamment en développant une collaboration ou des partenariats avec les médecins généralistes, les centres hospitaliers, les centres médico-psychologiques, les permanences d'accès aux soins de santé ou les services de la protection maternelle et infantile pour le suivi sanitaire des mineurs.

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile assurent notamment la mise en relation des demandeurs d'asile avec les services de soins compétents en matière de traumatisme psychique.

Une visite médicale systématique est organisée dès l'admission par les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile ou dans le cadre du parcours santé migrant.

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile peuvent, à tout moment, procéder à une évaluation des vulnérabilités des personnes hébergées et doivent informer dans les meilleurs délais l'Office français de l'immigration et de l'intégration de tout changement de situation de vulnérabilité.

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile accompagnent les parents dans l'accomplissement des formalités administratives relatives à la scolarisation des mineurs hébergés, dans le respect des principes d'instruction obligatoire.

Le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile contacte les services compétents en matière de scolarisation et les informe sur la spécificité des besoins des mineurs concernés.

Le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile peut contribuer à des dépenses liées à la scolarité des mineurs hébergés, notamment les frais de cantine ou de transports, avec l'accord du préfet.

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile fournissent aux personnes hébergées toutes les informations nécessaires au bon déroulement de leur séjour dans le centre d'accueil pour demandeurs d'asile.

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile veillent au respect de l'ensemble des droits et obligations de chaque personne hébergée. Ils garantissent également le respect du principe de laïcité.

Le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile informe le préfet en cas de risque d'atteinte à l'ordre public et le procureur en cas d'infraction pénale.

4. Le développement de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile développent des partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif de proximité afin de favoriser notamment la mise en place d'activités concourant à l'autonomie et à l'intégration des personnes hébergées dans le territoire.

Les professionnels du centre d'accueil pour demandeurs d'asile informent les personnes hébergées du fonctionnement des services publics locaux et de la possibilité de bénéficier d'offres ou de prestations disponibles localement.

5. L'accompagnement à la sortie de l'hébergement

Les personnes reconnues réfugiées ou les personnes bénéficiaires de la protection subsidiaire peuvent, à leur demande, être maintenues dans le centre d'accueil pour demandeurs d'asile pour une durée de trois mois, renouvelable une fois.

Cette période de maintien dans le centre d'accueil pour demandeurs d'asile est consacrée à la préparation des modalités de sortie, notamment à :

- l'ouverture des droits sociaux ;
- la délivrance de l'attestation familiale provisoire, lorsqu'elle est nécessaire ;
- l'accompagnement dans des démarches administratives, notamment l'ouverture d'un compte bancaire, l'inscription à Pôle emploi ou à une formation professionnelle si les personnes sont amenées à rester sur le même territoire ;
- l'information sur les dispositifs existants pour l'accompagnement global des bénéficiaires d'une protection internationale, notamment les dispositifs associant formation professionnelle et hébergement ;
- l'accès au logement pérenne dans le parc social ou privé ;
- l'orientation, pour les bénéficiaires d'une protection internationale les plus vulnérables nécessitant un accompagnement renforcé, vers un centre provisoire d'hébergement. Cette demande est adressée à l'Office français de l'immigration et de l'intégration accompagnée d'une note sociale et du rapport social.

Tout refus de logement proposé non justifié entraine la fin de prise en charge de la personne bénéficiaire d'une protection internationale.

Les personnes déboutées de leur demande d'asile peuvent, à leur demande, être maintenues dans le centre d'accueil pour demandeurs d'asile pour une durée maximale d'un mois. Au cours de cette période, le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile informe les personnes déboutées de leur demande d'asile :

- de la possibilité de saisir, dans le délai de quinze jours, l'Office français de l'immigration et de l'intégration d'une aide au retour et à la réinsertion ;
- de la possibilité de réexamen de leur demande d'asile auprès de l'Office français de protection des réfugiés et des apatrides ;
- des démarches relatives au droit au séjour des étrangers ;
- des démarches relatives aux prestations de droit commun et d'accès aux droits pour les personnes les plus vulnérables.

Après mise en demeure infructueuse, le préfet ou le gestionnaire du centre d'accueil pour demandeurs d'asile peut saisir le président du tribunal administratif en référé, afin qu'il soit enjoint à la personne de quitter le lieu, dans les conditions prévues par l'article L. 744-5 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Annexe 4 : Arrêté du 19 juin 2019 relatif au cahier des charges des hébergements d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA)

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Arrêté du 19 juin 2019 relatif au cahier des charges des lieux d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile

NOR : *INTV1916145A*

Le ministre de l'intérieur,

Vu le code de l'action sociale et des familles ;

Vu le code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, notamment ses articles L. 744-3, R. 744-6 et R. 744-6-1,

Arrête :

Art. 1er. – Le cahier des charges prévu à l'article R. 744-6 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile est annexé au présent arrêté.

Art. 2. – Le ministre de l'intérieur est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 19 juin 2019.

Pour le ministre et par délégation :
Le directeur général des étrangers en France,
P.-A. MOLINA

ANNEXE

CAHIER DES CHARGES DES LIEUX D'HÉBERGEMENT D'URGENCE POUR DEMANDEURS D'ASILE

Les missions des lieux d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile sont :

- l'accueil, l'hébergement et la domiciliation des demandeurs d'asile ;
- l'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques ;
- l'accompagnement sanitaire et social ;
- le développement de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif ;
- l'accompagnement à la sortie du lieu d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile, notamment vers le logement.

Cet hébergement est temporaire, accueillant les demandeurs d'asile durant la durée d'instruction des demandes d'asile et conçu comme un temps de préparation au transfert pour les demandeurs d'asile faisant l'objet d'une procédure Dublin.

1. L'accueil, l'hébergement et la domiciliation

Les lieux d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile offrent :

- un hébergement meublé et adapté à l'accueil des personnes hébergées et permettent de préserver l'intimité de la vie privée, à savoir un minimum de 7,5 m² par personne majeure isolée, en chambre partagée ou individuelle, et une surface garantissant une intimité suffisante au ménage et un maintien de l'unité familiale ;
- des sanitaires, du mobilier, des cuisines collectives ou individuelles aménagées et, si possible, des espaces à usage collectif. A défaut de cuisine, le gestionnaire du lieu d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile fournit une prestation de restauration. Les frais de nourriture sont couverts notamment par les ressources perçues par les personnes hébergées ou, à défaut, par le fond de secours ;
- des bureaux administratifs et des équipements pour les professionnels.

Le bâti mobilisé en faveur de l'hébergement peut être constitué :

- de bâtiments collectifs prévoyant le partage de certains espaces de vie communs tels que sanitaires, cuisines, salles collectives ;
- de maisons ou d'appartements ou de structures de type modulaire en diffus.

Le gestionnaire du lieu d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile est tenu de domicilier les personnes hébergées pendant l'instruction de leurs demandes d'asile.

2. L'accompagnement dans les démarches administratives et juridiques

Les professionnels du lieu d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile :

- assurent l'accompagnement des demandeurs d'asile dans les démarches administratives et juridiques, y compris de manière dématérialisée, tout au long de la procédure d'examen de leur demande d'asile ;
- informent les demandeurs d'asile sur la procédure d'asile et sur le droit au séjour des étrangers en France ;
- informent les demandeurs d'asile faisant l'objet d'une procédure Dublin des conditions de transfert vers l'Etat membre responsable de leur demande d'asile (assignation à résidence, modalités de transfert).

Les professionnels s'assurent de l'accès effectif au droit des demandeurs d'asile et de leur information régulière relative à l'avancée de leur procédure.

3. L'accompagnement sanitaire et social

Les professionnels du lieu d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile :

- assurent les démarches d'ouverture des droits sociaux des personnes hébergées, notamment l'affiliation à la protection universelle maladie, lorsque celle-ci n'a pu être effectuée avant son admission dans le lieu d'hébergement ;
- informent les personnes hébergées sur le fonctionnement du système de santé et veillent à la diffusion des règles de prévention en matière sanitaire. Ils assurent leur mise en relation avec les services de soins compétents, le cas échéant. Une visite médicale est systématiquement organisée dès l'admission par le gestionnaire ou dans le cadre du parcours santé migrant ;
- informent les personnes hébergées sur le fonctionnement du système scolaire. Ils préparent avec les parents concernés les formalités administratives en faveur de la scolarité des mineurs hébergés dans le respect du principe d'instruction obligatoire. Ils contactent les services compétents en matière de scolarisation et les informent sur la spécificité des besoins des mineurs concernés.

Les professionnels du lieu d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile peuvent, à tout moment, procéder à une évaluation des vulnérabilités des personnes hébergées et doivent informer dans les meilleurs délais l'Office français de l'immigration et de l'intégration de tout changement de situation de vulnérabilité. L'Office français de l'immigration et de l'intégration peut alors réorienter vers un hébergement adapté, comme une structure spécialisée notamment pour les femmes victimes de violences ou de traite des êtres humains.

Les professionnels veillent au respect de l'ensemble des droits et obligations de chaque demandeur d'asile.

Les professionnels garantissent le respect du principe de laïcité.

En cas de risque d'atteinte à l'ordre public, le gestionnaire du lieu d'hébergement d'urgence des personnes hébergées en informe immédiatement le préfet.

4. Le développement de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif

Les professionnels du lieu d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile :

- développent des partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif de proximité ;
- informent du fonctionnement des services publics locaux et de la possibilité de bénéficier de prestations disponibles localement.

5. L'accompagnement à la sortie de l'hébergement

Les personnes reconnues réfugiées ou les personnes bénéficiaires de la protection subsidiaire peuvent, à leur demande, être maintenues dans le lieu d'hébergement pour une durée de trois mois, renouvelable une fois.

Cette période de maintien est consacrée à la préparation des modalités de sortie, notamment à :

- l'ouverture des droits sociaux ;
- la délivrance de l'attestation familiale provisoire, lorsqu'elle est nécessaire ;
- l'accompagnement dans des démarches administratives, notamment l'ouverture d'un compte bancaire, l'inscription à Pôle emploi ou à une formation professionnelle si les personnes sont amenées à rester sur le même territoire ;
- l'information sur les dispositifs existants pour l'accompagnement global des bénéficiaires d'une protection internationale, notamment les dispositifs associant formation professionnelle et hébergement ;
- l'accès au logement pérenne dans le parc social ou privé ;
- l'orientation vers un centre provisoire d'hébergement.

Tout refus de logement proposé non justifié entraîne la fin de prise en charge de la personne bénéficiaire d'une protection internationale.

Les personnes déboutées de leur demande d'asile peuvent, à leur demande, être maintenues dans le lieu d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile pour une durée maximale d'un mois. Au cours de cette période, le gestionnaire du lieu d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile informe les personnes déboutées de leur demande d'asile :

- de la possibilité de saisir, dans le délai de quinze jours, l'Office français de l'immigration et de l'intégration d'une aide au retour et à la réinsertion ;
- de la possibilité de réexamen de leur demande d'asile auprès de l'Office français de protection des réfugiés et des apatrides ;
- des démarches relatives au droit au séjour des étrangers en France ;
- des démarches relatives aux prestations de droit commun et d'accès aux droits pour les personnes les plus vulnérables.

Après mise en demeure infructueuse, le préfet ou le gestionnaire de l'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile peut saisir le président du tribunal administratif en référé, dans les conditions prévues par l'article L. 744-5 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

6. **Hébergement des demandeurs d'asile faisant l'objet d'une procédure Dublin**

Les professionnels du lieu d'hébergement accompagnent les demandeurs d'asile faisant l'objet d'une décision de transfert jusqu'à leur transfert effectif, dans leurs démarches administratives et juridiques et assurent leur accompagnement sanitaire et social.

Ils délivrent tout courrier ou document relatifs à la procédure Dublin (convocations, bons de transport, etc.).

Ils informent le demandeur d'asile faisant l'objet d'une procédure Dublin :

- des implications et du déroulé de la procédure de transfert vers l'Etat membre responsable de sa demande d'asile ;
- de la possibilité de bénéficier d'un transfert volontaire vers l'Etat compétent pour l'examen de la demande d'asile et assurent le contact avec la préfecture compétente pour l'organisation du transfert ;
- de la nécessité de coopérer avec la préfecture et les autorités administratives en vue de la réalisation du transfert, et notamment, dans le cas où le demandeur est assigné à résidence, de ses obligations de présentation ;
- des droits dont il bénéficie au titre des textes européens applicables dans l'Etat de transfert ;
- des conséquences auxquelles il s'expose en cas de non coopération avec les autorités administratives compétentes.

Le cas échéant, en cas de nécessité, pour permettre l'intervention des forces de l'ordre, l'accès aux parties communes est autorisé par le gestionnaire du lieu d'hébergement. L'accès aux parties privatives peut être effectué avec l'accord du demandeur d'asile faisant l'objet d'une procédure Dublin ou dans les conditions prévues au II de l'article L. 561-2 du CESEDA.

Les professionnels du lieu d'hébergement sont informés des décisions de sortie prises par l'Office français de l'immigration et de l'intégration, notamment, en cas :

- de transfert effectif vers l'Etat membre responsable de la demande d'asile ;
- de fuite du demandeur d'asile faisant l'objet d'une procédure Dublin.

Lorsqu'un demandeur effectivement transféré dans un autre Etat membre revient en France et se présente dans le lieu d'hébergement, les professionnels l'informent de l'impossibilité de revenir dans son ancien hébergement et l'orientent vers le guichet unique pour demandeurs d'asile afin qu'une nouvelle procédure Dublin puisse être initiée.

Annexe 5 : Charte de fonctionnement des centres d'accueil et d'orientation (CAO)

MINISTERE DE L'INTERIEUR MINISTERE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT DURABLE

Charte de fonctionnement des centres d'accueil et d'orientation (CAO)

Elaboré à l'attention des gestionnaires de structures, le présent document précise les modalités de fonctionnement des centres d'accueil et d'orientation (CAO). Il décrit les principales prestations devant y être délivrées et les principales règles relatives à la prise en charge et à l'orientation des personnes qui y sont accueillies.

1

Préambule

L'importance des flux de migrants désirant rejoindre irrégulièrement le Royaume-Uni, via le Calaisis et le Dunkerquois, et la présence durable de campements de migrants dans ces départements du Pas-de-Calais et du Nord ainsi qu'en Ile de France ont amené l'Etat à mettre en œuvre des actions fortes pour faire diminuer la population de ces campements et assurer une mise à l'abri digne et décente des personnes concernées.

Parallèlement aux actions conduites pour assurer la sécurisation de la frontière franco-britannique et déjouer les tentatives d'intrusion illégale dans le port ou le tunnel sous la Manche, le ministère de l'Intérieur et le ministère du logement et de l'habitat durable ont décidé que chaque migrant présent dans ces campements doit pouvoir, s'il en manifeste le souhait et s'il renonce à rejoindre illégalement le Royaume-Uni, se voir proposer une mise à l'abri ailleurs que dans les zones d'implantation des campements. Cette orientation doit permettre aux migrants de reconsidérer leur projet migratoire, en s'engageant, s'ils le souhaitent, dans une procédure de demande d'asile. La réussite de cette action implique la solidarité de l'ensemble des territoires. Ce dispositif est désormais étendu aux migrants évacués des campements démantelés en région Ile de France dont le nombre s'est considérablement accru depuis le début de l'année 2016.

A cette fin, ont été créés, par instruction interministérielle du 9 novembre 2015, complétée par les instructions du 7 décembre 2015 et du 29 juin 2016, des centres de mise à l'abri dénommés « centres d'accueil et d'orientation » (CAO) destinés en premier lieu à accueillir des personnes orientées depuis le campement constitué autour du centre d'accueil de jour Jules FERRY de Calais. Afin de permettre la résorption des campements et de garantir la prise en charge, dans des conditions satisfaisantes, de l'ensemble des migrants souhaitant les quitter, il a été décidé de maintenir le dispositif des CAO sur une période plus longue. L'orientation vers ces centres n'est pas exclusive de la poursuite des actions mises en œuvre par ailleurs, notamment de l'orientation directe des demandeurs d'asile vers des capacités d'accueil dédiées, ou vers des CADA, situés sur l'ensemble du territoire national.

La forte mobilisation des services de l'Etat et des acteurs associatifs a permis de relever le défi de la création de CAO permettant d'apporter des réponses à cette crise migratoire dans des délais très courts. Depuis le début du dispositif, ce sont plus de 4500 personnes qui ont été orientées vers les CAO.

La poursuite de la pression migratoire s'exerçant dans le Calaisis et le Dunkerquois, comme dans certaines autres zones du territoire métropolitain, et l'inscription dans la durée du dispositif des CAO nécessitent de préciser les prestations et les règles générales qui président au fonctionnement de centres ayant vocation à exister de manière harmonisée sur l'ensemble du territoire.

L'Etat souhaite ainsi apporter toutes les garanties nécessaires concernant la prise en charge dans les CAO, conformément aux engagements pris par la Ministre du logement et de l'habitat durable et le Ministre de l'Intérieur. L'objet du présent document est de décrire ces prestations et ces règles et de définir un cadre d'intervention afin :

- **d'assurer l'accueil et la prise en charge des personnes dans des conditions dignes et adaptées à leur situation et leur parcours ;**

- **de permettre aux CAO de jouer pleinement leur rôle d'accueil temporaire destiné à apporter des réponses à la pression migratoire s'exerçant dans certaines zones géographiques du territoire et de sas d'accueil et d'orientation vers d'autres solutions de prise en charge, en priorité vers le dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile (DNA).**

Objectifs

Finalité des CAO

Les centres d'accueil et d'orientation ont pour objectif d'offrir un sas d'accueil et d'orientation pour des migrants stationnant sur le territoire français avec nécessité d'une solution temporaire de mise à l'abri. Cette période de mise à l'abri temporaire doit permettre aux migrants de bénéficier d'un temps de répit, de reconsidérer leur projet migratoire, de bénéficier le plus rapidement possible de toutes les informations et de l'accompagnement administratif nécessaires au dépôt d'une demande d'asile s'ils souhaitent s'inscrire dans cette démarche.

Le dispositif CAO n'a pas vocation à constituer une solution d'hébergement de substitution pour certaines catégories de publics pour lesquels il existe déjà des mécanismes (dispositif d'hébergement généraliste, dispositif d'accueil des demandeurs d'asile, schéma de prise en charge des réfugiés réinstallés).

Cette mise à l'abri doit être l'occasion de mettre en œuvre ou d'approfondir une première évaluation de la situation sociale et administrative de la personne accueillie, dans le strict respect du droit.

Publics

Personnes migrantes sans abri, isolées ou non, quel que soit leur statut au regard du droit au séjour et de la demande d'asile.

Les CAO ne sont pas des dispositifs adaptés pour l'accueil et la prise en charge des mineurs non accompagnés (MNA). Dans le but d'éviter toute orientation vers ces structures, qui ne correspondent pas aux standards de la protection de l'enfance pour les MNA et dont ce n'est pas la vocation, une phase d'évaluation doit être opérée autant que possible en amont du départ pour déterminer la situation du mineur. Dans les cas d'isolement avérés, une information préoccupante doit être transmise au Département pour orienter le mineur vers les services de protection de l'enfance.

A titre préventif, et afin d'anticiper les cas où un MNA arriverait néanmoins de manière exceptionnelle en CAO une coordination entre les gestionnaires des CAO et les services de la protection de l'enfance doit être prévue pour garantir une orientation et une prise en charge spécifique pour tout MNA.

Base juridique : hébergement d'urgence sous système déclaratif dans le cadre d'une convention entre l'opérateur et les services de l'Etat.

Modalités d'entrée

Les personnes accueillies sont orientées par les services de l'Etat après identification des migrants volontaires par les maraudes intervenant sur les zones où sont installés les migrants. Une fois les orientations arrêtées, les services de l'Etat du département d'implantation du CAO veillent à informer le plus en amont possible le gestionnaire du centre du nombre de personnes susceptibles d'être accueillies et de la date et l'horaire prévisionnel d'arrivée dans la structure. Les éventuelles situations de vulnérabilité sont signalées.

L'acheminement des migrants depuis les campements jusqu'au département d'implantation du CAO se fait par cars. Un travailleur social accompagne les migrants jusqu'au lieu d'implantation.

L'orientation en CAO s'effectue avec l'accord des migrants concernés suite à une information complète délivrée lors des maraudes concernant les CAO concernés (localisation géographique, accessibilité en termes de transport, type d'hébergement) et les perspectives suite à la prise en charge en CAO.

Prestations délivrées

Type de mise à l'abri : accueil de jour et de nuit dans des hébergements déjà existants ou des structures de type modulaire, permettant d'accueillir des migrants dans des conditions dignes, comportant du mobilier.

a. Localisation

Pour la sélection des centres, les services de l'Etat veillent, dans toute la mesure du possible, à la proximité des services facilitant la prise en charge des personnes accueillies : proximité des guichets uniques pour l'enregistrement des demandes d'asile ou offre de transport pour y accéder, offre de soins, etc.

b. Taille des structures

La taille des structures doit être suffisante pour permettre la prise en charge dans des conditions satisfaisantes des migrants, généralement des jeunes hommes isolés, en recherchant un coût à la place le plus proche du coût cible (voir ci-après). Les services de l'Etat privilégieront, dans la mesure du possible, les sites permettant d'accueillir simultanément de l'ordre d'une cinquantaine de personnes pour rendre possible la maîtrise des coûts de fonctionnement des structures. Des CAO de moindre importance peuvent être mis en place dans la mesure où ils sont mutualisés avec d'autres structures, ce qui leur permet d'atteindre les coûts de référence indiqués dans la présente charte.

c. Conditions d'accueil et équipement

Les structures devront respecter les principes techniques suivants :

- un lieu respectant les normes de sécurité et d'hygiène ;
- un lieu équipé de sanitaires et de douches ou tout autre point d'eau permettant d'assurer l'hygiène corporelle et ce, en nombre suffisant compte tenu du nombre de personnes accueillies ;
- une accessibilité, chaque fois que possible, aux personnes à mobilité réduite ;

- l'individualisation de l'espace, autant que possible et en fonction de la configuration du lieu, afin d'assurer un accueil dans la dignité des personnes.

Les sites mobilisés pour les CAO ne s'inscrivent pas dans le cadre de l'offre pérenne de places d'hébergement généraliste ou de places dédiées à des demandeurs d'asile (CADA, ATSA, HUDA local pérenne). A ce titre ils ne doivent pas obérer non plus les capacités d'hébergement ouvertes en période hivernale pour augmenter l'offre d'hébergement durant cette période.

Durée de la prise en charge :

La durée de prise en charge doit être limitée au temps nécessaire à l'orientation des migrants vers un dispositif adapté à leurs droits.

Pour les personnes n'ayant engagé aucune démarche après un mois de séjour en CAO ou qui refusent les orientations proposées, une fin de prise en charge devra être envisagée.

Si la personne accueillie ne peut bénéficier d'une orientation à un autre titre, elle n'est orientée vers le SIAO du département que si elle se trouve dans une situation de détresse au sens du code de l'action sociale et des familles.

Prestations complémentaires

L'accueil permet une prise en charge visant à la couverture des besoins immédiats des personnes, qui doivent pouvoir se restaurer et bénéficier de conditions d'hygiène satisfaisantes (mise à disposition du nécessaire permettant l'hygiène corporelle, nettoyage du linge...).

Le gestionnaire assure une prestation de restauration ou d'aide alimentaire pour les personnes dépourvues de ressources selon des modalités adaptées à chaque centre.

Accompagnement social et administratif

La personne accueillie bénéficie d'une évaluation juridique, , sociale, médicale ou psychique si elle est souhaitée. Cette évaluation est réalisée par le gestionnaire au sein de la structure ou par des professionnels ou organismes extérieurs. La situation administrative est suivie par la préfecture. Afin de faciliter cette évaluation et la prise en charge, les services de l'Etat du département d'implantation du CAO, une fois l'orientation arrêtée, communiquent au gestionnaire les informations en leur possession faisant apparaître une situation particulière de vulnérabilité de la personne.

La personne accueillie bénéficie également d'un accompagnement social et d'une prise en charge sociale et sanitaire adaptés à sa situation. Cet accompagnement global et adapté à la situation de la personne est assuré par le gestionnaire qui mobilise au besoin les partenariats nécessaires. Il doit permettre notamment :

–l'accompagnement à l'ouverture des droits auxquels la personne accueillie peut prétendre ;

- son accès à une offre de soins que justifierait son état ;

- l'orientation vers d'autres structures ou dispositifs adaptés à la situation juridique des personnes (centres pour demandeurs d'asile, centres provisoires d'hébergement ou accès direct au logement, centres d'hébergement d'urgence, dispositif de préparation au retour...).

L'OFII est chargé de l'information sur la procédure d'asile, de la présentation des aides au retour, de la présentation des possibilités d'admission au Royaume-Uni et de l'orientation vers un hébergement du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile, CADA, ATSA ou HUDA local pérenne. A ce titre, l'OFII doit être étroitement associé au fonctionnement de ces centres pour y conduire les actions d'informations à destination des migrants et les accompagner dans leurs démarches. **Cette information est délivrée le plus rapidement possible.**

Préparation à la sortie et modalités d'orientation

Il conviendra de faire en sorte que le séjour des hébergés au sein des centres soit le plus bref possible, en mettant en œuvre une orientation adaptée à leur situation administrative permettant la libération rapide des places occupées.

Pour permettre aux préfectures de gérer ces situations individuelles dans les meilleurs délais, les préfectures des départements de départ adresseront aux préfectures intéressées les informations relatives à la situation administrative des personnes accueillies en leur possession.

En Centre d'accueil et d'orientation, une orientation et une seule est proposée à la personne en fonction de sa situation administrative, sociale et sanitaire dans les plus brefs délais. Si elle refuse cette orientation, il est mis fin à sa prise en charge, sauf circonstances particulières.

Plusieurs situations devront être prises en considération au sein de ces centres d'accueil et d'orientation :

- **Personnes souhaitant déposer une demande d'asile**

Dès manifestation de la volonté de la personne de s'inscrire dans une démarche tendant à demander l'asile, celle-ci est prise en charge par l'OFII et orientée, en fonction des possibilités, vers le dispositif de premier accueil des demandeurs d'asile.

- **Bénéficiaires d'une protection internationale**

Les personnes bénéficiant de la protection internationale et qui seraient amenées à être accueillies en CAO, ainsi que les personnes qui obtiendraient cette protection durant leur séjour en CAO, sont orientées dès que possible vers l'offre d'hébergement ou de logement adaptée à leur situation et leur parcours : offre de droit commun de logement adapté ou de logement ordinaire, ou orientation par l'OFII en centre provisoire d'hébergement (CPH) selon les conditions fixées par le décret n°2016-253 du 2 mars 2016. Les services de l'État dans le département mobiliseront à cette fin l'offre locale de logement afin qu'une solution d'orientation vers le logement leur soit effectivement proposée et pourront le cas échant s'appuyer sur la plate-forme nationale animée par la DIHAL.

- **Situation des ressortissants étrangers ne sollicitant pas l'asile en France**

L'hébergement de ces personnes dans les CAO devra être mis à profit pour les services préfectoraux compétents pour examiner leur situation au regard du droit au séjour, en lien avec l'OFII.

A l'issue de cet examen, une solution de régularisation, le cas échéant, de réadmission, de transfert ou de retour sera proposée à ces étrangers, au vu de leur situation administrative et de leur parcours migratoire.

La situation des étrangers susceptibles de faire l'objet de l'octroi d'un titre de séjour en application des dispositions de l'article L. 316-1 du CESEDA (victimes de la traite des êtres humains et du proxénétisme déposant plainte ou témoignant contre les auteurs des faits) devra faire l'objet d'une attention particulière.

Après une évaluation de la situation du bénéficiaire potentiel, l'aide au retour et à la réinsertion est systématiquement proposée par l'OFII aux étrangers pour lesquels une perspective de retour doit être envisagée.

En tout état de cause, le gestionnaire veillera à ce que le séjour dans les CAO ne soit pas indûment prolongé et qu'au terme de sa réflexion personnelle, le migrant définisse une orientation conforme à sa situation personnelle.

Le gestionnaire participe au pilotage mis en place au niveau local par les autorités administratives pour assurer le suivi de la situation des personnes de manière partagée entre les services de l'État compétents (préfecture, DDCS), l'OFII, les associations menant des actions auprès des personnes hébergées au niveau local et les autres organismes participant le cas échéant à la prise en charge. La place des associations locales de la société civile doit permettre une insertion adaptée dans la vie locale.

d. Taux d'encadrement et coûts

Sécurisation du site : 1 ETP de veilleur de nuit pour 50 personnes selon la configuration des lieux ou le patrimoine utilisé.

Accompagnement social : 1 ETP pour 30 personnes (prise en charge sociale et sanitaire, orientation vers d'autres structures d'hébergement plus pérennes des migrants ou vers le logement pour les bénéficiaires d'une protection, le cas échéant demande de régularisation au titre du droit au séjour). L'OFII est chargé de l'information sur la procédure d'asile, de la présentation des aides au retour et de l'orientation vers un hébergement du DNA.

Coût de référence par personne et par jour : Ce coût est fixé à 25€ avec 3 repas par jour. Le coût est ramené à 15€ pour un simple accueil de nuit avec petit-déjeuner. S'agissant des centres dont le coût de fonctionnement est supérieur au coût de référence, des négociations devront être entreprises pour en réduire le montant. Si aucune négociation à la baisse n'est pas possible, il faudra envisager la fermeture du centre en fonction des places ouvertes sur le territoire.

e. Vie collective

Le gestionnaire établit un règlement intérieur de la structure. Ce règlement définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles collectives. Il est remis à la personne lors de son accueil dans une langue compréhensible par lui.

f. Suivi et évaluation

Le gestionnaire transmet à leur demande aux services de l'Etat les données en sa possession permettant le suivi du dispositif CAO et l'orientation des personnes selon les modalités prévues par l'instruction du 22 janvier 2016, en particulier le nombre de places disponibles pour une orientation immédiate.

L'action ou le programme d'actions du gestionnaire font l'objet d'une évaluation conjointe avec les services de l'Etat dans les conditions prévues par convention.

Annexe 6 : Contrat de séjour pour les structures CADA/ATSA/HUDA élaboré par Adoma

CONTRAT DE SÉJOUR

Conclu entre :

Le dispositif d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA/ATSA/HUDA) de

et

M. / Mme

Vous avez sollicité auprès de l'Office français de l'immigration et de l'intégration une prise en charge dans le dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile.

Vous avez été admis par une décision de l'office en date du .../.../... au sein du centre d'accueil pour demandeurs d'asile de .....

NATURE DU CONTRAT ET DURÉE DU SÉJOUR

Le présent contrat est un contrat d'hébergement temporaire ne pouvant en aucun cas être assimilé à un bail de location. En application des articles L. 744-5 et du I du R. 744-12 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA), la durée de l'hébergement proposé dans ce cadre est limitée à celle de l'instruction de la demande d'asile par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) et, le cas échéant, du recours auprès de la Cour nationale du droit d'asile (CNDA). Le présent contrat n'autorise pas le maintien dans les lieux au-delà de cette échéance.

Le présent contrat débute le .../.../... (jour de la signature). Il prendra automatiquement fin lorsque vous recevrez la notification de la décision de l'OFPRA, ou si vous sollicitez un recours, lorsque vous recevrez la notification de la décision de la CNDA.

LE CONTENU ET LES OBJECTIFS DE LA PRISE EN CHARGE

Une prise en charge temporaire, financée sur les fonds publics, vous a été accordée. Outre l'hébergement, le centre est chargé de vous apporter un accompagnement social et administratif pendant la durée d'instruction de votre demande d'asile.

1. Les missions du centre

Le centre :

- assure votre hébergement. Celui-ci pourra être assuré en cohabitation avec d'autres personnes, impliquant le partage avec elles des pièces de vie ;
- assure un accompagnement dans vos démarches administratives ;
- propose l'aide à la constitution de votre dossier de demande d'asile à l'OFPRA ;
- si vous êtes convoqué par l'OFPRA ou la CNDA, prend en charge le coût de votre déplacement ;

1

- vous oriente pour vos problèmes de santé (étant cependant entendu que la couverture maladie universelle dont vous bénéficiez ne permettra pas d'assurer les soins paramédicaux dits de confort) ;

- organise à votre intention des séances d'information sur vos droits et obligations durant votre séjour en France ;

- vous apporte une aide à la scolarisation de vos enfants ;

- vous assiste pour la préparation de votre sortie du centre.

Les documents que vous remettrez au centre, les informations que vous donnerez ou les problèmes que vous exposerez au personnel du centre ne seront en aucun cas divulgués.

Toutefois, vous êtes informés qu'en application des articles L. 744-4 et R. 744-13 du CESEDA les informations relatives à votre prise en charge (dates d'entrée et de sortie, hébergement, situation au regard du séjour, état d'avancement de la procédure d'asile) sont enregistrées dans le système d'information géré par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII). Elles sont accessibles aux préfets ainsi qu'au service de l'asile de la direction générale des étrangers en France (ministère de l'intérieur).

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, il convient de vous adresser à l'OFII.

2. *Vos engagements*

De votre côté, vous vous engagez à :

- remettre au gestionnaire du centre une caution qui vous sera restituée à votre sortie du centre sauf en cas de dégradations des locaux ;

- signaler toute absence de plus de 24 heures ;

- solliciter une autorisation pour toute absence supérieure à une semaine ;

- accepter les propositions de transfert dans un autre centre qui pourront vous être présentées ;

- régulariser, avec l'aide de l'équipe du centre, votre situation administrative en matière d'asile auprès de la préfecture ;

- effectuer dans les délais réglementaires les démarches auprès de l'OFPRA, et de la CNDA si vous formez un recours ;

- autoriser le centre à saisir et à transmettre aux autorités compétentes (préfecture, OFII) les informations concernant votre identité, votre situation administrative et l'adresse de votre lieu d'hébergement ;

- respecter le règlement de fonctionnement du centre ;

- maintenir propres et en l'état les lieux réservés à votre usage personnel ;

- participer aux activités d'information proposées par le centre ;

- vous rendre aux rendez-vous médicaux et administratifs nécessaires ;

- informer sans délai le gestionnaire de l'établissement de la décision de l'OFPRA et de la CNDA si vous avez formé un recours sur votre demande d'asile ;

- informer le gestionnaire de l'établissement de votre éventuelle décision de quitter le centre avant la notification de la décision de l'OFPRA ou de la CNDA si vous avez formé un recours, et de votre prochain lieu de résidence ;

- prendre toutes dispositions pour quitter le centre :

- au plus tard un mois à compter de la notification de la décision de rejet de votre demande prise par l'OFPRA, ou la CNDA si vous avez formé un recours, à moins que vous ne sollicitiez le bénéfice de l'aide au retour volontaire ;

- au plus tard un mois à compter de la décision de l'OFII si vous décidez de solliciter le bénéfice de l'aide au retour volontaire ;

- au plus tard trois mois à compter de la notification de la décision d'octroi du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire prise par l'OFPRA ou la CNDA ;

- verser une participation à vos frais d'hébergement et d'entretien, dont le montant est fixé par le préfet, si vous percevez des ressources égales ou supérieures au montant du revenu de solidarité active.

Tout manquement à ces engagements ou le non-respect du règlement de fonctionnement affiché dans les parties communes de l'établissement et dont un exemplaire vous a été communiqué mettrait fin à ce contrat et à la prise en charge qui vous a été accordée. Vous devriez alors quitter le centre sans délai.

FIN DE LA PRISE EN CHARGE - RÉSILIATION DU CONTRAT

Le présent contrat sera résilié dans les conditions suivantes :

1. Si vous choisissez de quitter volontairement le centre avant l'achèvement de la procédure d'instruction de votre demande d'asile.

2. Si vous êtes exclu du centre pour avoir gravement manqué au règlement de fonctionnement ou au présent contrat de séjour.

3. Si vous faites l'objet d'une décision d'expulsion prononcée par le juge des référés.

Cette procédure d'expulsion peut être engagée si vous avez été débouté de votre demande d'asile et que vous vous maintenez dans le centre après la date prévue par la décision de sortie de l'OFII. Elle peut être également engagée si vous vous maintenez dans le centre après avoir fait l'objet d'une décision d'exclusion par la direction du centre du fait de votre comportement violent ou de manquement(s) grave(s) au règlement du centre.

Dans les deux cas, le juge des référés sera saisi par le préfet de département si vous vous maintenez dans le centre après que celui-ci vous a mis en demeure de quitter le centre.

4. Si la qualité de réfugié vous est reconnue ou si le bénéfice de la protection subsidiaire vous est octroyé :

Vous disposerez alors, si vous en faites la demande, d'un délai de trois mois pour :

- quitter le centre et vous orienter vers toute solution individuelle que vous aurez choisie ;

- participer activement à toute démarche proposée par le centre en vue de préparer votre sortie du centre ainsi que votre accès à une vie autonome (recherche de logement, hébergement, emploi, formation, etc.).

La proposition de logement ou d'hébergement ne sera pas forcément conforme à vos souhaits. Toutefois, un éventuel refus de cette proposition mettra fin au délai de maintien exceptionnel dans les lieux et vous devrez immédiatement quitter le centre.
La période de maintien de trois mois pourra être prolongée à titre exceptionnel pour une durée maximale de trois mois supplémentaires avec l'accord de l'OFII.

Par ailleurs, le statut de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire vous permettent de signer un contrat d'accueil et d'intégration (CAI) et de bénéficier des prestations d'accueil et de formation, notamment linguistiques, proposées dans le cadre du service public de l'accueil. Vous êtes donc invité, avec l'aide du centre, à prendre contact avec la direction territoriale de l'OFII la plus proche du centre.

5. Si votre demande de protection est rejetée par l'OFPRA, ou la CNDA si vous avez formulé un recours :

Vous disposerez alors d'un délai de quinze jours pour déposer une demande d'aide au retour volontaire auprès de l'OFII et préparer activement ce retour.

Dans ce cas, le délai de maintien dans le centre peut être prolongé, à titre exceptionnel, pour une durée maximale d'un mois à compter de la notification de la décision de sortie de l'OFII.

Si vous ne sollicitez pas une aide au retour volontaire, vous disposerez d'un délai d'un mois après la notification de l'OFPRA, ou de la CNDA si vous avez formé un recours, pour quitter définitivement le centre pour une solution dont vous informerez le responsable du centre.

Pour votre pleine information, il vous est rappelé que si vous êtes en situation irrégulière au regard du séjour et si, en outre, vous n'avez pas engagé de démarche de retour volontaire dans votre pays d'origine avec le concours de l'OFII, vous pouvez à tout moment faire l'objet d'un contrôle, d'une interpellation et d'une mesure d'éloignement.

Fait en double exemplaire, le

Le responsable du centre M. / Mme

Annexe 7 : Règlement de fonctionnement CADA/ATSA/HUDA élaboré par Adoma

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

CADA/ATSA/HUDA DE…

Le règlement de fonctionnement a pour objet de préciser les conditions de prise en charge des personnes hébergées au sein du centre. Il est affiché dans l'établissement.

Article 1 : Admission

Les demandeurs d'asile sont admis au dispositif d'accueil pour demandeurs d'asile de… sur le fondement de la décision d'admission prise par l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII). Un contrat de séjour est conclu entre les personnes hébergées et le gestionnaire ou son représentant.

Article 2 : Séjour en centre

La présence des demandeurs d'asile dans le centre est provisoire. Elle est définie dans le contrat de séjour signé à l'arrivée. La durée du séjour est strictement limitée à la durée de l'instruction de la demande d'asile par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) puis, éventuellement, par la Cour nationale du droit d'asile (CNDA).

A titre exceptionnel, le gestionnaire du centre peut demander à l'OFII d'organiser le transfert d'une personne hébergée vers un autre lieu d'hébergement lorsque sa situation, notamment médicale, nécessite une prise en charge adaptée à ses besoins, ou lorsque des difficultés d'adaptation ou des incompatibilités liées à la vie du centre ont été constatées.

Le contrat de séjour n'est pas un contrat de location et ne confère aucun droit de maintien dans les lieux au-delà de la date de fin de prise en charge notifiée par le responsable du centre ou des délais de maintien dans le centre à titre temporaire.

Le changement du lieu d'hébergement en cours de prise en charge ou le partage du lieu d'hébergement en cohabitation avec d'autres personnes peut si nécessaire être décidé par le gestionnaire du centre.

Article 3 : Locaux / Parties communes

Les parties communes sont composées de (description) et équipées de (description), un accès au courrier et au téléphone est possible. L'utilisation de ces espaces et équipements implique de la part des personnes hébergées le respect des règles permettant de maintenir ces lieux en état de propreté satisfaisant. Des détériorations ou des négligences caractérisées ou le non-respect du règlement intérieur de l'immeuble peuvent entraîner des retenues sur la caution constituée en vue de la sortie, voire la fin de la prise en charge et l'exclusion du centre.

Article 4 : Locaux à usage personnel

Le centre met à la disposition des personnes hébergées (description). Les lieux d'hébergement peuvent également être attribués en cohabitation, les personnes hébergées étant appelées à partager l'utilisation de certaines pièces. Un inventaire et un état des lieux sont établis à la remise des clés. Le matériel manquant ou détérioré est facturé à la sortie du centre et déduit de la caution.

1

Les personnes hébergées sont responsables de l'entretien régulier de l'espace qui leur est réservé. En cas de cohabitation, les usagers doivent porter une attention particulière à l'entretien des parties communes de l'appartement. Le personnel du centre a la possibilité d'accéder aux chambres ou appartements pour des motifs de sécurité et d'hygiène.

Toute modification des installations existantes ainsi que l'usage d'appareils électriques ou autres sont soumis à l'accord préalable des responsables du centre.

Les consommations normales de gaz, d'eau et d'électricité sont prises en charge par le centre. En cas de consommation abusive, des mesures restrictives sont mises en place et un remboursement partiel peut être exigé des personnes hébergées.

Article 5 : Allocation pour demandeur d'asile (ADA) et participation financière aux frais d'hébergement

Les personnes hébergées perçoivent une allocation (ADA).

L'allocation est versée sous condition de ressources pendant la durée de la prise en charge, selon la composition familiale, conformément aux dispositions fixées par le décret pris sur le fondement de l'article L. 744-9 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Le gestionnaire du centre sollicite une caution auprès de la personne hébergée, conformément à l'arrêté pris par le ministre en charge de l'asile sur le fondement de l'article L. 744-5 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile. Cette caution est restituée à l'intéressé à sa sortie du centre sauf s'il est établi qu'elle est à l'origine de dégradations des locaux du centre ou si elle s'est maintenue au-delà des délais réglementaires. Tout ou partie de la caution sera alors retenue par le gestionnaire du centre, selon les coûts de réhabilitation entraînés par ces dégradations.

Pendant la durée de leur prise en charge, les personnes hébergées dont les revenus sont égaux ou supérieurs au montant du revenu de solidarité active (RSA) versent une participation financière dont le montant est déterminé selon un barème défini par l'arrêté pris par le ministre en charge de l'asile sur le fondement de l'article L. 744-2 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile

Article 6 : Vie collective

Il est formellement interdit d'héberger dans sa chambre des personnes n'étant pas inscrites sur les registres de présence du centre. L'usage des locaux et l'utilisation des équipements collectifs sont réservés aux personnes hébergées. Le responsable du centre doit être informé des visites de personnes extérieures au centre. En cas de cohabitation de plusieurs personnes dans un même logis, ces visites ne doivent pas causer de gêne au cohabitant.

La tranquillité du voisinage doit être respectée en évitant tous bruits entre 22 h 00 et
7 h 00 du matin.

Le centre est une collectivité où la vie est fondée sur le respect de l'autre ainsi que celui des différences culturelles, politiques, religieuses et sociales, dans la mesure où elles restent de la sphère du domaine privé. Afin de préserver la qualité de vie de tous, chaque résident doit conserver en tout temps et en tout lieu une attitude correcte et respectueuse des autres. Aucune manifestation d'ordre politique ou religieux ne sera tolérée dans les locaux du centre.

Article 7 : Démarches administratives

Les démarches administratives relatives à la demande de protection (préfecture, OFPRA, CNDA) doivent être régulièrement traitées avec l'équipe du centre. Le refus de répondre aux convocations et aux demandes d'information peut être un motif d'exclusion du centre.

Article 8 : Absences

Les absences de courte durée sont autorisées. Cependant, le demandeur d'asile qui souhaite s'absenter plus d'un jour doit en informer le responsable du centre. Toute absence de plus d'une semaine doit être autorisée par le responsable du centre. A défaut, elle sera considérée comme un abandon du lieu d'hébergement. La fermeture de la chambre et la mise sous consigne des effets personnels pourra être réalisée sous contrôle d'huissier.

Les gestionnaires des centres signalent systématiquement au service territorial compétent de l'OFII les abandons des lieux d'hébergement.

Article 9 : Santé / Examens médicaux obligatoires

Un examen médical est organisé dans les quinze jours suivant l'entrée au CADA ou ATSA. Les vaccinations obligatoires pour les enfants sont réalisées par les services de la protection maternelle et infantile ou à défaut par le médecin traitant.

Article 10 : Accidents corporels et dommages

Le centre a l'obligation d'assurer toutes les personnes hébergées en responsabilité civile pour les dommages causés aux tiers.

Pendant le séjour, les parents demeurent responsables civilement et pénalement de leurs enfants. Le gestionnaire ne saurait, en aucun cas, être engagé dans les conséquences des accidents qu'ils causeraient ou subiraient du fait de l'absence de surveillance des parents.

Article 11 : Sanctions / Rappel

L'exclusion du centre peut être prononcée par la direction du centre pour les motifs suivants :

- manquement grave au règlement intérieur ;
- actes de violence à l'encontre des autres résidents ou de l'équipe du centre ;
- infractions (crime ou délit) à la législation française ayant entraîné des condamnations judiciaires
- fausses déclarations concernant l'identité ou la situation personnelle, notamment relatives aux critères d'accès à l'aide sociale de l'État ;
- refus de transfert dans un autre centre ;
- refus par une personne ayant obtenu le statut de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire d'une proposition d'hébergement ou de logement.

Article 12 : Procédure d'expulsion

Conformément aux articles L. 744-5 et R. 744-12 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, lorsque, après une décision définitive, le délai de maintien autorisé en centre prend fin, le gestionnaire met en œuvre la décision de sortie prise par l'OFII et en informe l'office et le préfet de département.

Si une personne se maintient après une décision de rejet définitive dans le lieu d'hébergement, le gestionnaire du centre ou l'OFII peut saisir le préfet de département du lieu d'implantation du centre. Ce dernier met en demeure cette personne de quitter les lieux si :

- la personne ne dispose pas d'un titre de séjour et n'a pas sollicité d'aide au retour volontaire ou a refusé l'offre d'aide au retour volontaire qui lui a été présentée par l'OFII ;
- la personne bénéficie d'un titre de séjour en France et a refusé une ou plusieurs offres de logement ou d'hébergement qui lui ont été faites en vue de libérer le lieu d'hébergement occupé.

Si la mise en demeure est infructueuse, le préfet peut, sur signalement du gestionnaire ou de l'OFII, saisir le président du tribunal administratif sur le fondement de l'article L. 521-3 du code de justice administrative afin d'enjoindre à cet occupant de quitter les lieux.

Cette procédure peut également être mise en œuvre lorsqu'une personne a un comportement violent ou commet des manquements graves au règlement du lieu d'hébergement et qu'elle n'a pas quitté les lieux après avoir fait l'objet d'une décision d'exclusion du centre prise par la direction du centre en application de l'article 11.

Article 13 : Participation des personnes hébergées au fonctionnement du centre

Conformément à l'article D. 311-21 du code de l'action sociale et des familles, les personnes hébergées participent au fonctionnement du centre selon les modalités suivantes : (préciser les modalités de participation retenues dans le centre).

Article 14 : Révision du règlement de fonctionnement

Le présent règlement est révisé tous les... ans (indiquer une périodicité maximale de 5 ans).

Fait à .....le
M. Mme....

Annexe 8 : Règlement de fonctionnement CAO élaboré par Adoma

Adoma
L'insertion par le logement
GROUPE SNI

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

CAO DE...

Le règlement de fonctionnement a pour objet de préciser les conditions de prise en charge des personnes hébergées au sein du centre. Il est affiché dans l'établissement.

Article 1

Séjour en centre

La présence des personnes dans le centre est provisoire. Elle est définie dans le contrat de séjour signé à l'arrivée. La durée du séjour est strictement limitée à la durée de l'instruction de la demande d'asile par l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) puis, éventuellement, par la Cour nationale du droit d'asile (CNDA).

A titre exceptionnel, le gestionnaire du centre peut demander à l'OFII d'organiser le transfert d'une personne hébergée vers un autre lieu d'hébergement lorsque sa situation, notamment médicale, nécessite une prise en charge adaptée à ses besoins, ou lorsque des difficultés d'adaptation ou des incompatibilités liées à la vie du centre ont été constatées.

Le contrat de séjour n'est pas un contrat de location et ne confère aucun droit de maintien dans les lieux au-delà de la date de fin de prise en charge notifiée par le responsable du centre ou des délais de maintien dans le centre à titre temporaire.

Le changement du lieu d'hébergement en cours de prise en charge ou le partage du lieu d'hébergement en cohabitation avec d'autres personnes peut si nécessaire être décidé par le gestionnaire du centre.

Article 2

Locaux / Parties communes

Les parties communes sont composées de (description) et équipées de (description), un accès au courrier et au téléphone est possible. L'utilisation de ces espaces et équipements implique de la part des personnes hébergées le respect des règles permettant de maintenir ces lieux en état de propreté satisfaisant. Des détériorations ou des négligences caractérisées ou le non-respect du règlement intérieur de l'immeuble peuvent entraîner des retenues sur la caution constituée en vue de la sortie, voire la fin de la prise en charge et l'exclusion du centre.

Article 3

Locaux à usage personnel

Le centre met à la disposition des personnes hébergées (description). Les lieux d'hébergement peuvent également être attribués en cohabitation, les personnes hébergées étant appelées à partager l'utilisation de certaines pièces. Un inventaire et un état des lieux sont établis à la remise des clés. Le matériel manquant ou détérioré est facturé à la sortie du centre et déduit de la caution.

Les personnes hébergées sont responsables de l'entretien régulier de l'espace qui leur est réservé. En cas de cohabitation, les usagers doivent porter une attention particulière à l'entretien des parties communes de l'appartement. Le personnel du centre a la possibilité d'accéder aux chambres ou appartements pour des motifs de sécurité et d'hygiène.

Toute modification des installations existantes ainsi que l'usage d'appareils électriques ou autres sont soumis à l'accord préalable des responsables du centre.

Les consommations normales de gaz, d'eau et d'électricité sont prises en charge par le centre. En cas de consommation abusive, des mesures restrictives sont mises en place et un remboursement partiel peut être exigé des personnes hébergées.

Article 4

Allocation pour demandeur d'asile (ADA) et participation financière aux frais d'hébergement

Les personnes hébergées en demande d'asile perçoivent une allocation (ADA). A défaut un fonds de secours à hauteur de 4 euros par jour et par personne est versé sous condition.

L'ADA est versée sous condition de ressources pendant la durée de la prise en charge, selon la composition familiale, conformément aux dispositions fixées par le décret pris sur le fondement de l'article L. 744-9 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile.

Pendant la durée de leur prise en charge, les personnes hébergées dont les revenus sont égaux ou supérieurs au montant du revenu de solidarité active (RSA) versent une participation financière dont le montant est déterminé selon un barème défini par l'arrêté pris par le ministre en charge de l'asile.

Article 5

Vie collective

Il est formellement interdit d'héberger dans sa chambre des personnes n'étant pas inscrites sur les registres de présence du centre. L'usage des locaux et l'utilisation des équipements collectifs sont réservés aux personnes hébergées. Le responsable du centre doit être informé des visites de personnes extérieures au centre. En cas de cohabitation de plusieurs personnes dans un même logis, ces visites ne doivent pas causer de gêne au cohabitant.

La tranquillité du voisinage doit être respectée en évitant tous bruits entre 22 h 00 et 7 h 00 du matin.

Le centre est une collectivité où la vie est fondée sur le respect de l'autre ainsi que celui des différences culturelles, politiques, religieuses et sociales, dans la mesure où elles restent de la sphère du domaine privé. Afin de préserver la qualité de vie de tous, chaque résident doit conserver en tout temps et en tout lieu une attitude correcte et respectueuse des autres. Aucune manifestation d'ordre politique ou religieux ne sera tolérée dans les locaux du centre.

Article 6

Démarches administratives

Les démarches administratives relatives à la demande d'asile (préfecture, OFPRA, CNDA) doivent être régulièrement traitées avec l'équipe du centre. Le refus de répondre aux convocations et aux demandes d'information peut être un motif d'exclusion du centre.

Article 7

Absences

Les absences de courte durée sont autorisées. Cependant, la personne qui souhaite s'absenter plus d'un jour doit en informer le responsable du centre. Toute absence de plus d'une semaine doit être autorisée par le responsable du centre. A défaut, elle sera considérée comme un abandon du lieu d'hébergement. La fermeture de la chambre et la mise sous consigne des effets personnels pourra être réalisée sous contrôle d'huissier.

Les gestionnaires des centres signalent systématiquement aux services de l'Etat compétents les

abandons des lieux d'hébergement.

Article 8

Accidents corporels et dommages

Le centre assure toutes les personnes hébergées en responsabilité civile pour les dommages causés aux tiers.

Pendant le séjour, les parents demeurent responsables civilement et pénalement de leurs enfants. Le gestionnaire ne saurait, en aucun cas, être engagé dans les conséquences des accidents qu'ils causeraient ou subiraient du fait de l'absence de surveillance des parents.

Article 9

Sanctions / Rappel

L'exclusion du centre peut être prononcée par la direction du centre pour les motifs suivants :

- manquement grave au règlement intérieur ;

- actes de violence à l'encontre des autres résidents ou de l'équipe du centre ;

- infractions (crime ou délit) à la législation française ayant entraîné des condamnations judiciaires

- fausses déclarations concernant l'identité ou la situation personnelle ;

- refus de transfert dans un autre centre ;

- refus par une personne ayant obtenu le statut de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire d'une proposition d'hébergement ou de logement.

Fait à .....le
M. Mme....

Annexe 9 : Fiche de poste des intervenants sociaux, Adoma

adoma

FONCTION ⇔ **INTERVENANT SOCIAL**

Mise à jour : 1er juin 2016

FILIERE PROFESSIONNELLE	SOUS-FILIÈRE	DIRECTION	CLASSIFICATION
GESTION DE L'EXPLOITATION	SOCIALE	EXPLOITATION	T 4

FINALITE

Assurer un accompagnement global des personnes hébergées et/ou accueillies pendant la durée de leur présence au sein des différentes structures d'accueil (cf. loi du 2 janvier 2002) ;
Contribuer aux bonnes conditions d'hébergement et à la sécurité des personnes hébergées et/ou accueillies...

Les structures d'accueil peuvent concerner :
- l'hébergement généraliste : urgence, stabilisation, CHRS ....ou toute autre structure assimilée
- l'hébergement asile : CADA, HUDA, ATSA, CAO, post asile... ou toute autre structure assimilée

RESPONSABILITES PRINCIPALES

- Contribuer à la qualité de l'accueil et garantir le respect des droits des personnes hébergées et/ou accueillies ;
- Mettre en place un accompagnement global dans le cadre du projet d'établissement ou de service auquel il a été associé ;
- Contribuer à la gestion de l'hébergement ;
- Contribuer à la mobilisation du réseau partenarial ;
- Assurer le respect de la règlementation et des procédures de l'entreprise...

POSITIONNEMENT DANS L'ENTREPRISE

FOURNISSEURS INTERNES
Direction de l'hébergement et en règle générale Sièges et filière sociale

HIERARCHIQUE
DIRECTEUR D'HEBERGEMENT/ DIRECTEUR D'HEBERGEMENT ADJOINT
PAR EXCEPTION DT/DTA

CLIENTS INTERNES
Sièges, Filière Maintenance, exploitation

INTERVENANT SOCIAL

FOURNISSEURS EXTERNES
Partenaires locaux/nationaux
Prestataires divers

COLLABORATEURS DIRECTS
Sans objet

CLIENTS EXTERNES
Personnes hébergées et/ou accueillies
Partenaires locaux
Organismes sociaux
Collectivités publiques

N° IDENTIFICATION ⇔ | PAGE 1 | INTERVENANT SOCIAL

ADOMA - DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES - REPERTOIRE DES FONCTIONS

MISSIONS/TACHES PRINCIPALES sous réserve d'autres tâches secondaires nécessaires à l'exercice de la fonction

Contribuer à la qualité de l'accueil et garantir le respect des droits des personnes hébergées et/ou accueillies

Garantir la bientraitance et porter les valeurs de l'entreprise :
. Informer les personnes hébergées et/ou accueillies sur leurs droits et obligations ;
. Veiller au respect du règlement de fonctionnement, signaler tout manquement à la bientraitance ;
Permettre et promouvoir l'expresion des personnes hébergées et/ou accueillies...

Mettre en place un d'accompagnement global dans le cadre du projet d'Etablissement ou de service

Evaluer la situation de la personne hébergée et/ou accueillie ;
Permettre l'accès aux droits (prestations sociales, scolarisation des enfants, aide au dossier asile pour les dispositifs concernés, situations administratives, faciliter la prise en charge en matière de santé (protection universelle maladie, prévention, médiation,...), accompagner les démarches d'insertion ;
Favoriser l'autonomie des personnes à travers la mise en place des projets personnalisés et des projets d'actions collectives ;
Accompagner aux recherches de solutions de sortie...

Contribuer à la gestion de l'hébergement

Veiller à la bonne préparation des logements ;
Réaliser l'état des lieux à l'entrée et à la sortie des personnes hébergées ;
Réaliser des contrôles réguliers des parties privatives et communes dans le respect des règles applicables ;
Veiller au suivi des paiements dus par les personnes hébergées et/ou accueillies ;
Veiller au bien vivre ensemble, prévenir et gérer les conflits, réguler la vie en collectivité...

Contribuer à la mobilisation du réseau partenarial

Entretenir la bonne intégration de la structure dans le tissu local ;
Participer à la recherche de nouveaux partenaires dans le cadre du projet d'établissement ou de service et selon les objectifs fixés par la direction ;
Assurer l'orientation des publics vers les partenaires identifiés ;
Contribuer à l'évaluation du partenariat et des actions entreprises...

Assurer le respect de la règlementation et des procédures de l'entreprise

Appliquer les procédures internes et les référentiels métiers propres à l'activité ;
Veiller au respect des normes d'hygiène et de sécurité et en assurer la promotion et la prévention ;
Contribuer au respect des délais de sorties...

DIMENSION/CONTEXTE

Capacité de la structure et composition de l'équipe
Projet d'établissement ou de service

CONTROLE/MARGE DE LIBERTE (en plus du contrôle hiérarchique)

Obligation de respecter l'ensemble de la règlementation et des procédures de l'entreprise
Conformité aux objectifs métiers posés par la direction générale

EXPERIENCE & COMPETENCES PROFESSIONNELLES REQUISES

CONNAISSANCES PROFESSIONNELLES & TECHNIQUES	CAPACITES A METTRE EN OEUVRE
Diplôme à caractère social de niveau III ou équivalent Maitrise des fondamentaux de l'action sociale et connaissance des dispositifs de droit commun Connaissance des partenaires institutionnels et de l'environnement des publics hébergés et/ou accueillis Fondamentaux en anglais (cursus secondaire) Maitrise du Pack Office, messagerie et logiciel(s) lié(s) à l'activité	Bonne gestion de l'accompagnement social et promotion de la bientraitance Forte aptitude relationnelle Capacité à évaluer et orienter Capacité rédactionnelle, d'analyse et de synthèse Devoir de réserve,

QUALITES PERSONNELLES REQUISES

Distanciation, discernement
Neutralité et confidentialité
Goût du travail en équipe
Autonomie

Annexe 10 : Grille d'évaluation Adoma

Adoma
L'action par le logement
GROUPE SNI

Direction Ressources Humaines

GRILLE DE COMPETENCES

INTERVENANT SOCIAL

EVALUATION DES SAVOIRS (1)

Description : **Niveau attendu (ligne colorée) :** **Niveau observé :**

Droit relatif à l'activité :				
Connaissance de l'ensemble des lois, règlements et décrets encadrant l'activité professionnelle	CP1	Notions	CP1	
	CP2	Connaissances de base	CP2	
	CP3	Maîtrise	CP3	
	CP4	Expertise	CP4	

Résultats obtenus et missions réalisées motivant le choix du niveau de savoir :

Version au 28/01/2013 1/4

Adoma
L'innovation par le logement
GROUPE SNI

Direction Ressources Humaines

GRILLE DE COMPETENCES

INTERVENANT SOCIAL

EVALUATION DES SAVOIR-FAIRE (9)

Description : **Niveau attendu (ligne colorée) :** **Niveau observé :**

Accompagnement social : Favoriser l'autonomie des résidents dans la vie citoyenne.	CP1	Réalise des opérations d'aide sociale simples et organise des projets socio-éducatifs ponctuels.	CP1	
	CP2	Propose et met en œuvre un plan d'accompagnement social / des projets socio-éducatifs.	CP2	
	CP3	[redacted]	CP3	
	CP4	Impulse et contrôle la mise en œuvre de la politique sociale sur son territoire.	CP4	

Résultats obtenus et missions réalisées motivant le choix du niveau de savoir-faire :

Relations avec les partenaires extérieurs : Entretenir et développer des relations avec les partenaires institutionnels et extérieurs.	CP1	Réalise l'ensemble des actions convenues dans le cadre d'un partenariat.	CP1	
	CP2	[redacted]	CP2	
	CP3	Développe et pérennise un réseau de partenaires au niveau de son secteur	CP3	
	CP4	Développe et pérennise un réseau de partenaires au niveau de son territoire	CP4	

Résultats obtenus et missions réalisées motivant le choix du niveau de savoir-faire :

Adoma
GROUPE SNI

Direction Ressources Humaines

GRILLE DE COMPETENCES

INTERVENANT SOCIAL

Description : **Niveau attendu (ligne colorée) :** **Niveau observé :**

Sécurité et surveillance : Veiller à la sécurité des biens et des personnes.				
	CP1	[redacted]	CP1	
	CP2	Contrôle l'ensemble des organes de sécurité et engage les actions correctrices en cas de dysfonctionnement.	CP2	
	CP3	Contrôle la sécurité et les modalités de surveillance et élabore tout plan d'actions en correspondance avec la politique définie.	CP3	
	CP4	Analyse toute nouvelle évolution de la réglementation en matière de sécurité et propose les évolutions nécessaires.	CP4	

Résultats obtenus et missions réalisées motivant le choix du niveau de savoir-faire :

Utilisation des applications bureautiques :				
	CP1	Comprend et intègre l'environnement Windows. Utilise la messagerie.	CP1	
	CP2	Utilise quotidiennement un ou plusieurs logiciels de bureautique standard dans ses fonctions simples (messagerie comprise).	CP2	
	CP3	[redacted]	CP3	
	CP4	Est capable de former, de transmettre ses connaissances sur les logiciels de bureautique.	CP4	

Résultats obtenus et missions réalisées motivant le choix du niveau de savoir-faire :

Version au 28/01/2013

3/4

Adoma
L'insertion par le logement
GROUPE SNI

Direction Ressources Humaines

GRILLE DE COMPETENCES

INTERVENANT SOCIAL

Description : | **Niveau attendu (ligne colorée) :** | **Niveau observé :**

Traitement de l'information :			
Traiter les flux d'information plus ou moins complexes selon une procédure appropriée et réaliser des analyses, interprétations pour un objectif opérationnel.	CP1	Collecte et transmet des informations dans le cadre de procédure ou de méthode définies.	CP1
	CP2	Recherche et met en forme des informations variées.	CP2
	CP3	Analyse et interprète des informations de différentes complexités.	CP3
	CP4	[redacted]	CP4

Résultats obtenus et missions réalisées motivant le choix du niveau de savoir-faire :

Hygiène alimentaire (méthode HACCP).			
	CP1	[redacted]	CP1
	CP2	Identifie les risques sanitaires liés à la distribution de repas et/ou l'organisation d'atelier-cuisine.	CP2
	CP3	Veille au respect des règles d'hygiène et de sécurité de ses équipes et met en place les principes de la méthode HACCP.	CP3
	CP4	Impulse et met en place la politique hygiène et sécurité en matière d'HACCP.	CP4

Résultats obtenus et missions réalisées motivant le choix du niveau de savoir-faire :

Version au 28/01/2013

4/4