

Posture et accompagnement des travailleur.euse.s sociaux.ales dans le domaine de l'asile

La construction de l'accompagnement des travailleur.euse.s sociaux.ales face au statut incertain de la personne requérante d'asile



Travail de bachelor effectué dans le cadre de la formation à la Haute École de Travail Social de Genève

BERNARD Laetitia (AS) PT16 & LOPEZ Melina (ES) PT16

Sous la direction de GARCIA DELAHAYE Sylvia

Genève, juillet 2019

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteures

Image : <https://www.pinterest.fr/pin/411797959648743410/visual-search/?x=16&y=11&w=530&h=352>

Résumé

Posture et accompagnement des travailleur.euse.s sociaux.ales dans le domaine de l'asile

Le sujet que nous souhaitons aborder est : l'accompagnement des travailleur.euse.s sociaux.ales auprès des personnes migrantes.

Nous constatons que l'actualité médiatique, politique et sociale sont centrées sur les personnes migrantes. Mais qu'en est-il des travailleur.euse.s sociaux.ales qui les accompagnent ? Ce questionnement a suscité tout notre intérêt pour ce travail de recherche.

Notre question de recherche principale est la suivante :

« Comment le/la travailleur.euse social.e construit-il/elle sa posture et son accompagnement face au statut incertain des personnes requérantes d'asile ? »

Nous allons tenter d'identifier les enjeux de ce statut incertain pour les professionnel.le.s et leur accompagnement, mais également saisir les besoins de ces travailleur.euse.s sociaux.ales.

Pour ce faire, nous aborderons diverses thématiques. Tout d'abord, l'influence de la politique migratoire et son cadre légal au sein de l'accompagnement. Ensuite, nous traiterons de l'accompagnement des personnes requérantes d'asile et les spécificités qui en découlent. Puis, nous évoquerons des possibles champs de tensions présents dans l'accompagnement ainsi que des divergences existantes entre le travail prescrit et réel. Nous développerons la notion d'accompagnement éthique et du professionnel lui-même (sentiments, résonances, valeurs, etc.).

Pour conclure, nous exposerons des pistes d'actions ainsi que des outils destinés aux travailleur.euse.s sociaux.ales. ainsi qu'aux institutions.

Pour que cette recherche reflète le quotidien vécu par les professionnel.le.s, nous avons eu l'occasion de collaborer et interviewer diver.se.s travailleur.euse.s sociaux.ales issu.e.s d'orientations et d'institutions différentes.

Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce travail de bachelor.

Nous remercions particulièrement les personnes suivantes :

- Mme GARCIA DELAHAYE Sylvia, notre directrice de bachelor, pour son accompagnement lors de cette recherche.
- Les travailleur.euse.s social.e.s et leur institution qui ont eu la gentillesse de nous partager leur expérience et leur savoir professionnel.
- Madame LOPEZ et Monsieur BERNARD pour leurs précieuses corrections.
- Nos ami.e.s et nos familles pour leur soutien et leurs encouragements lors de ce processus.

Table des matières

<u>INTRODUCTION</u>	1
PRÉSENTATION DU SUJET	1
<u>PROBLÉMATIQUE</u>	4
QUESTION DE RECHERCHE ET OBJECTIFS	4
HYPOTHÈSES.....	5
LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL	5
INTÉRÊTS POUR LE SUJET	6
<u>CONTEXTE DE LA RECHERCHE</u>	9
LES DÉFINITIONS	9
LES TEXTES JURIDIQUES.....	11
LA PROCÉDURE D'ARRIVÉE EN SUISSE	15
LA DÉCISION D'ASILE ET LES TYPES DE PERMIS	18
LA PROCÉDURE DE RENVOI EN SUISSE	19
AGENDA INTÉGRATION SUISSE	25
LES INSTITUTIONS ÉTATIQUES DANS LE DOMAINE DE L'ASILE.....	27
<u>CADRE THÉORIQUE</u>	30
CONSTATS SUR L'ACCOMPAGNEMENT	30
LOIS	31
PROJET ÉDUCATIF/ACCOMPAGNEMENT	34
LE/LA TRAVAILLEUR.EUSE SOCIAL.E.....	39
MISE EN TENSION DE LA PROFESSIONNALITÉ.....	41
NOTIONS ET DIVERSES APPROCHES DE L'ACCOMPAGNEMENT	43
L'ACCOMPAGNEMENT	43
LES MODÈLES D'ACCOMPAGNEMENT	45
L'ÉTHIQUE.....	53
L'ÉCHANGE DANS L'ACCOMPAGNEMENT.....	55
<u>MÉTHODOLOGIE</u>	59
INTRODUCTION	59
TERRAIN D'ENQUÊTE	59
TECHNIQUE DE RÉCOLTE DE DONNÉES	62
RISQUES ET ÉTHIQUE LIÉS À LA DÉMARCHÉ	63
DÉROULEMENT DE L'ANALYSE DE DONNÉES	64
<u>ANALYSE DES DONNÉES</u>	65

AXE 1 : LE CADRE LÉGAL DE LA MIGRATION ET SON IMPACT SUR LES TRAVAILLEUR.EUSE.S SOCIAUX.ALES.....	65
MISSION DU/DE LA TRAVAILLEUR.EUSE SOCIAL.E ET SON RÔLE FACE AU STATUT DE LA PERSONNE REQUÉRANTE D'ASILE ET À LA PROCÉDURE D'ASILE :.....	65
REPRÉSENTATION DE LA POLITIQUE MIGRATOIRE ET IMPACT DE LA POLITIQUE MIGRATOIRE AU SEIN DE L'ACCOMPAGNEMENT :	69
LE RAPPORT ENTRE LE TRAVAIL PRESCRIT ET LE TRAVAIL RÉEL :	73
AXE 2 : L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNEL.LE.S	79
LES SPÉCIFICITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES REQUÉRANTES D'ASILE :.....	79
LES APPROCHES THÉORIQUES UTILISÉES DANS L'ACCOMPAGNEMENT :	81
LA CONSTRUCTION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET LE STATUT INCERTAIN :.....	87
LES OUTILS ET LES RESSOURCES DES PROFESSIONNEL.LE.S :	88
AXE 3 : LES TENSIONS VÉCUES PAR LES PROFESSIONNEL.LE.S FACE À LEUR ÉTHIQUE.....	92
LES TENSIONS DANS L'ACCOMPAGNEMENT :.....	92
L'ÉTHIQUE DANS L'ACCOMPAGNEMENT :.....	96
<u>VÉRIFICATION DES HYPOTHÈSES.....</u>	<u>100</u>
<u>PISTES D'ACTION</u>	<u>105</u>
MISSIONS ET MANDATS	105
COLLABORATION	106
STRUCTURES	106
SOUTIEN INSTITUTIONNEL	107
<u>CONCLUSION</u>	<u>108</u>
<u>BIBLIOGRAPHIE.....</u>	<u>111</u>
<u>ANNEXES</u>	<u>118</u>

Introduction

Présentation du sujet

Le sujet que nous souhaitons aborder est : l'accompagnement des travailleur.euse.s sociaux.ales auprès des personnes migrantes. La migration est une thématique actuelle en Suisse mais également mondiale. Cette thématique compliquée et controversée est souvent porteuse de déchaînements politiques, médiatiques et sociétaux. En Suisse, les partis politiques de droite demandent toujours plus de restrictions et de vérifications en matière d'asile. Au niveau mondial, une volonté d'amélioration s'inscrit par le premier Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières par les États membres de l'ONU ¹(Organisation des Nations-Unies). Ce pacte a été adopté formellement le 19 décembre 2018 par l'assemblée générale des Nations Unies lors d'un rassemblement à Marrakech. Il a pour objectif de définir un droit commun afin d'améliorer la gestion internationale en matière de migration. Cependant, le président américain, Donald Trump s'est retiré du pacte mondial de l'Organisation des Nations unies. Selon lui, il n'est pas compatible avec la politique migratoire des États-Unis. L'Australie et Israël refusent également de signer le contrat. Au niveau européen, la Hongrie, l'Autriche, la Pologne, l'Italie et la Suisse ont refusé de se joindre au pacte de l'ONU. L'ONG (Organisation non gouvernementale) a commenté ces refus et a dénoncé le fait que ces pays sont les responsables des pires abus contre les migrant.e.s ces dernières années (Tribune de Genève, 2018).

En parallèle de cette volonté d'amélioration, diverses actions contraires sont pourtant menées afin de criminaliser l'aide humanitaire et citoyenne : l'immobilisation de l'Aquarius à Marseille (France Inter, 2018), la condamnation des délits de solidarité (Mathys, 2018), la montée au pouvoir du nationalisme et la fermeture des frontières.

En effet, la thématique des frontières interpelle également la responsabilité internationale et confrontent les politiques concernant les droits des citoyens et la nature de nos communautés (Boudou, 2018, p.227). Nous faisons le constat que dans le domaine de la migration, divers dilemmes sont déjà présents au niveau mondial. De plus, si nous nous intéressons à l'origine des frontières, celles-ci sont sources de problématiques et d'enjeux politiques.

¹ Une liste des acronymes est jointe en annexe du travail de recherche (p.114-115).

La Déclaration universelle des droits de l'homme stipule que : « *toute personne a le droit de quitter tout pays, y compris le sien, et de revenir dans son pays* » (La déclaration universelle des droits de l'homme, (DUDH), Art 13 al 2.). Toutefois, plusieurs individus ne peuvent pas exercer leur droit d'émigrer par l'absence d'un droit d'immigrer.

Du coup, les frontières ont donc différentes fonctions. Elles peuvent avoir la fonction de protection pour ses habitants, mais elles peuvent également causer la mort, la discrimination et l'exclusion.

En 2018, Missing Migrants Project a comptabilisé 4'737 décès de personnes migrantes lors de leurs routes migratoires et plus précisément 2'299 décès en Méditerranée (Missing Migrants Project, section latest global figures, 2019). Nous pouvons constater que les frontières constituent une forme de domination qui a pour enjeu le droit de passage.

Finalement, les frontières relèvent d'un paradoxe. Elles symbolisent à la fois l'inclusion avec un accès aux institutions, une liberté de mouvement, une protection des citoyen.ne.s et un principe d'égalité pour tout individu. Mais aussi l'exclusion, lorsque la limitation et la fermeture des frontières ne permet pas d'accéder aux droits du pays concerné. La citation ci-dessous nous a interpellées et nous a permis de développer un questionnement autour de ce sujet :

« L'incohérence entre nos valeurs de liberté et d'égalité et nos pratiques d'exclusion à l'égard des étrangers constitue un dilemme aussi bien théorique que politique. »
(Boudou, 2018, p.227)

Nous nous sommes intéressées à ces dilemmes théoriques, politiques ainsi que leurs impacts dans le travail social. En complément à cette citation, nous avons également recherché et analysé les dilemmes pratiques que rencontrent les professionnel.le.s . Souvent, l'attention est centrée et portée sur les personnes migrantes. Mais qu'en est-il des travailleur.euse.s sociaux.ales qui les accompagnent ? Ce questionnement a suscité tout notre intérêt pour ce travail de recherche.

Le cadre législatif et administratif impacte fortement et restreint l'accompagnement que peuvent offrir les professionnel.le.s de la migration. Le statut accordé à la personne requérante d'asile sera également déterminant dans le processus d'accompagnement. Ce qui amène les questions suivantes : comment le/la professionnel.le agence-t-il/elle ces forces avec sa mission et les intérêts de son/sa bénéficiaire ? En parlant de sa mission, en quoi consiste-t-elle ?

Quel est le rôle du/de la travailleur.euse social.e dans l'accompagnement des personnes requérantes d'asile ? Ce/Cette dernier.ère est amené.e à accueillir la personne requérante d'asile, à lui fournir un soutien ainsi que promouvoir son intégration. Mais quel sens peut prendre cette notion d'intégration lorsque la personne requérante d'asile se voit attribuer un statut provisoire ou une décision de renvoi ? Comment est-il possible pour le/la travailleur.euse social.e de construire un projet socio-éducatif et de se projeter dans l'avenir avec des individus qui vivent dans une temporalité incertaine ?

Lorsque le renvoi est imminent, comment le/la professionnel.le peut-il/elle passer du projet d'intégration au projet d'aide au retour ? Nous pouvons constater que le/la professionnel.le peut être confronté à certains dilemmes. Quels enjeux éthiques suscitent-ils au sein de l'accompagnement ?

Nous nous questionnons également sur le/la professionnel.le lui/elle-même. Comment vit-il/elle son accompagnement ? Comment gère-t-il/elle et fait-il/elle face à cette mise en tension de sa professionnalité ?

Ces différents éléments nous amènent à notre question de recherche principale :

« Comment le/la travailleur.euse social.e construit-il/elle sa posture et son accompagnement face au statut incertain des personnes requérantes d'asile ? »

Problématique

Nous allons aborder la méthodologie de notre travail de recherche.

Cette partie comprend la présentation de notre question de recherche et de ses objectifs ainsi que les différentes hypothèses que nous soutenons. Ensuite, nous présentons le lien de notre thématique avec le travail social et notre intérêt à ce sujet.

Question de recherche et objectifs

Notre question de recherche s'est construite à travers nos intérêts pour le sujet et notre expérience dans le domaine de l'asile. Notre formation pratique auprès des travailleurs.euses sociaux.ales nous a permis de relever des dilemmes. La majorité des difficultés rencontrées et partagées se résument par la question suivante :

« Comment le/la travailleur.euse social.e construit-il/elle sa posture et son accompagnement face au statut incertain des personnes requérantes d'asile ? »

À travers cette question, nous souhaitons pouvoir aborder les différents enjeux que rencontrent les travailleur.euse.s sociaux.les tant au niveau personnel que professionnel. Nous nous intéresserons à l'éthique pour analyser la concordance entre le travail prescrit, le travail réel et les valeurs du/de la professionnel.le.

Ensuite, nous identifierons et analyserons les conséquences qu'impliquent un statut provisoire ou une décision de renvoi sur l'accompagnement et la relation entre la personne requérante d'asile et le/la professionnel.le. Nous voulons savoir comment est-il possible d'allier la mission d'intégration aux restrictions du cadre législatif pouvant mener à un renvoi du pays ? À cet égard, quel sens est donné au travail ? Qu'en est-il du ressenti, de l'implication et des limites du/de la professionnel.le ?

Finalement, nous discuterons des pistes d'actions ainsi que des outils destinés aux travailleur.euse.s sociaux.ales.

Hypothèses

Premièrement, nous émettons l'hypothèse qu'il existe des conflits de valeurs entre la loi, la mission institutionnelle et les principes soutenus par les professionnel.le.s. De ce fait, une mise en tension de la professionnalité s'instaure. Le/la travailleur.euse social.e se voit donc porter des rôles contradictoires comme accueillir et reconduire ; des termes qui sont antinomiques.

Deuxièmement, nous pensons que par le caractère incertain du statut et la possibilité d'un renvoi, le/la professionnel.le établit une distance dans sa relation avec la personne requérante d'asile. Nous pensons que le/la professionnel.le peut instaurer une certaine distance afin de ne pas trop s'engager dans une collaboration incertaine. Il s'agit pour nous de traduire ce comportement comme un mécanisme de défense développé par les travailleur.euse.s sociaux.ales. De plus, la logique du soupçon et du contrôle peuvent être un facteur de distanciation².

Troisièmement, nous présumons que dans le domaine de l'asile, les travailleur.euse.s sociaux.ales bénéficient d'un soutien institutionnel car leur pratique est source de conflits et de dilemmes.

Lien avec le travail social

Nous estimons que ce sujet est intéressant pour le travail social car nous avons pu relever que les travaux de recherche sur les personnes migrantes sont actuels et conséquents. Cependant, l'entité du/de la professionnel.le est peu étudiée. Nous avons pu le constater au cours de nos formations pratiques ainsi que dans divers ouvrages. Ceux-ci témoignent d'un manque de documentation. En voici un exemple :

« Les éducateurs insistent sur le besoin de clés de compréhension, d'aide concrète, et déplorent le manque de documentation spécifique pouvant leur rapporter un éclairage sur les difficultés qu'ils rencontrent avec cette population. » (Goudet- Lafont et al , 2016, p.26)

² Voir p.34-38

Cette recherche permettrait de comprendre le quotidien des travailleur.euse.s sociaux.ales dans le domaine de l'asile et de pouvoir saisir les difficultés propres à ce champ d'intervention.

Cette étude a pour but d'aborder les ressentis, les moyens d'accompagnement, les outils et les formes de soutien mis en place pour/par les professionnel.le.s. Nous pensons que cela est utile car le premier outil du/de la travailleur.euse social.e est lui/elle-même. Il nous semble pertinent de pouvoir apporter des pistes de réflexions et d'actions à son sujet.

Finalement, il est probable que les dilemmes évoqués dans notre travail de bachelor soient transposables à d'autres domaines d'intervention du travail social.

Les pistes d'actions proposées pourront peut-être utilisées par les institutions ainsi que les travailleur.euse.s sociaux.ales car elles sont centrées sur leurs besoins et leurs attentes pour réaliser un accompagnement conforme à leurs valeurs et principes.

Intérêts pour le sujet

Il nous semble intéressant d'étudier le thème de la migration du point de vue de la pratique des travailleur.euse.s sociaux.ales. Ce sujet est de plus en plus présent dans notre actualité et dans nos débats politiques. Il bouscule nos institutions et nos méthodes d'accompagnement qui doivent faire face à l'urgence et à de nouveaux afflux.

Nous avons eu toutes les deux l'occasion d'effectuer nos formations pratiques à l'Hospice général au sein du service de l'Aide aux migrants. Cette expérience ainsi que nos motivations personnelles nous ont encouragées à choisir cette thématique.

En voici les raisons :

Melina : J'ai réalisé ma formation pratique dans un foyer accueillant des requérant.e.s d'asile mineur.e.s non-accompagné.e.s. Cette expérience m'a permis d'être sensibilisée à la thématique de la migration ainsi que d'être confrontée à la réalité de ce terrain.

Au cours de ce stage, j'ai partagé avec les travailleur.euse.s sociaux.ales leur quotidien ainsi que les spécificités et difficultés propres au domaine de la migration en cette période d'urgence. J'ai pu observer et être témoin de la création d'un projet institutionnel, de la prépondérance de la loi et de ses exigences.

Les thématiques du statut provisoire et du renvoi étaient toujours présentes car elles créaient une incertitude permanente chez les jeunes. De plus, elles étaient un frein pour les professionnel.le.s au niveau de leur accompagnement.

Ces différents éléments ont fait émerger en moi différents questionnements concernant les professionnel.e.s du domaine. Je me suis demandée comment les travailleur.euse.s sociaux.ales arrivaient à s'impliquer dans la relation et dans l'accompagnement avec cette temporalité incertaine ? Comment arrivaient-ils/elles à construire un projet avec le/la jeune alors que son avenir était incertain ?

Je me suis également demandée comment le/la professionnel.le parvenait à être créatif.ve avec un cadre législatif et un champ d'action restreint.

Finalement, je me suis questionnée sur le ressenti du/de la travailleur.euse social.e par rapport aux différentes difficultés qu'il peut être amené à vivre. Mais aussi, aux décisions qu'il/elle peut se voir être contraint.e à accepter, aux contradictions quotidiennes auxquelles il/elle doit faire face et aux outils qu'il/elle aurait à sa disposition pour le/la soutenir.

Laetitia : Avant ma première formation pratique, je ne m'étais jamais intéressée à la population migrante. C'est pendant un stage au sein de l'unité logement de l'Hospice général que j'ai pu découvrir un centre d'hébergement collectif pour hommes. J'ai effectué une permanence logement pendant cinq mois au sein du foyer.

J'ai pu observer des accompagnements différents de ceux de ma pratique habituelle. Ceux-ci m'ont souvent posé question et m'ont fait vivre des émotions auxquelles je ne m'attendais pas. J'ai pu me rendre compte que l'exigence des démarches administratives est un facteur qui rend la relation complexe entre bénéficiaires et travailleur.euse.s sociaux.ales. En effet, les prestations financières accordées par l'Hospice général sont en fonction du titre de séjour ce qui engendre des inégalités.

J'ai pu également recevoir des témoignages des professionnel.le.s qui m'expliquaient vivre plusieurs tensions dans leurs pratiques : pression du cadre administratif et légal, prestations financières dispensées, dimension culturelle et aide contrainte. C'est pourquoi j'ai décidé de m'intéresser et de développer une réflexion autour du positionnement des travailleur.euse.s sociaux.ales engagé.e.s auprès de personnes en situation incertaine.

Dans le but d'être en contact avec des travailleur.euse.s sociaux.ales actif.ve.s dans le domaine de la migration, j'ai effectué ma deuxième formation pratique au sein de l'aide aux migrants de l'Hospice général. Cette dernière m'a permise d'être au plus proche de la réalité des travailleur.euse.s sociaux.ales et d'expérimenter l'accompagnement des personnes migrantes.

Contexte de la recherche

À travers ce chapitre, nous souhaiterions établir le contexte de la recherche. Nous allons définir et expliciter un certain nombre d'éléments fondamentaux qui constituent le sujet de notre recherche afin de saisir diverses définitions propres au domaine de l'asile, les textes juridiques, la procédure d'arrivée en Suisse, la décision d'asile et les types de permis ainsi que les principales institutions intervenant dans ce champ d'intervention.

Les définitions

Nous commencerons par définir certains mots qui sont utilisés afin de dénommer les personnes auxquelles nous nous intéressons dans le domaine de l'asile afin que cela soit plus clair et précis. Pour ce faire, nous utiliseront le cadre suisse s'il existe.

Migrant.e :

Les définitions concernant le terme de migrant sont variées et peuvent faire débat. En effet, il n'existe pas de définition internationale juridiquement reconnue du terme « migrant ». De ce fait, différentes interprétations existent. Voici une définition générale de cette notion que nous trouvons intéressante : « *Toute personne qui a résidé dans un pays étranger pendant plus d'une année, quelles que soient les causes, volontaires ou involontaires, du mouvement, et quels que soient les moyens, réguliers ou irréguliers, utilisés pour migrer.* » (ONU, 2019). Ensuite, certain.e.s apportent quelques précisions et distinctions. Différents types de migrant.e.s sont mentionné.e.s tels que le/la migrant.e : économique, international.e, environnemental.e, en situation irrégulière ou régulière, etc.

Concernant l'aspect « involontaire » de la migration, nous tenons à préciser qu'il peut s'agir d'une migration forcée, c'est-à-dire « *Un mouvement migratoire non volontaire, contraint et subi, causé par différents facteurs.* » (OIM, 2019).

Finalement, nous pouvons avoir l'impression que le terme « migrant » est générique qui couvre notamment les notions de migrant.e, requérant.e d'asile et réfugié.e. Cependant, certaines organisations et associations nous rendent attentif.ve.s sur le fait qu'utiliser ce terme de manière générique peut porter à confusion et qu'il supprimerait les différences entre ces dernier.ère.s alors que leur protection est en jeu pour certain.e.s (requérant.e.s d'asile et réfugié.e.s) (UNHCR, 2016).

Requérant.e d'asile :

Les requérant.e.s d'asiles sont des individus qui ont déposé une demande d'asile. Ils/Elles obtiennent le livret N qui atteste leur présence en Suisse. Le livret N atteste que l'individu a déposé une demande d'asile en Suisse et attend une décision du Secrétariat d'État aux migrations (SEM).

Réfugié.e :

En Suisse, la définition du terme réfugié.e est la suivante.

Loi fédérale du 26 juin 1998 sur la loi sur l'asile (LAsi), art 3, Définition du terme de réfugié.e.

- 1. Sont des réfugiés les personnes qui, dans leur État d'origine ou dans le pays de leur dernière résidence, sont exposées à de sérieux préjudices ou craignent à juste titre de l'être en raison de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leur appartenance à un groupe social déterminé ou de leurs opinions politiques.*
- 2. Sont notamment considérées comme de sérieux préjudices la mise en danger de la vie, de l'intégrité corporelle ou de la liberté, de même que les mesures qui entraînent*
- 3. une pression psychique insupportable. Il y a lieu de tenir compte des motifs de fuite spécifiques aux femmes.*

L'article définit également ce qui n'est pas un/une « réfugié.e » :

- 4. Ne sont pas des réfugiés les personnes qui, au motif qu'elles ont refusé de servir ou déserté, sont exposées à de sérieux préjudices ou craignent à juste titre de l'être. Les dispositions de la Convention du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés sont réservées.*
- 5. Ne sont pas des réfugiés les personnes qui font valoir des motifs résultant du comportement qu'elles ont eu après avoir quitté leur pays d'origine ou de provenance s'ils ne constituent pas l'expression de convictions ou d'orientations déjà affichées avant leur départ ni ne s'inscrivent dans leur prolongement. Les dispositions de la Convention du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés sont réservées.*

Les textes juridiques

Il nous semble pertinent de développer un chapitre sur le cadre juridique suisse afin de mieux comprendre l'impact des modifications et le contexte dans lequel les travailleur.euse.s sociaux.ales travaillent. Le cadre juridique est un outil de travail important car il détermine les droits et les devoirs des personnes qu'ils reçoivent. Nous pensons également qu'il est important d'appréhender le cadre juridique afin de pouvoir mieux saisir la possibilité des travailleur.euse.s sociaux.ales de jouer entre l'écart du prescrit et du réel.

Voici les divers textes juridiques pris en compte dans le domaine de l'asile au niveau international, national, fédéral et cantonal :

Au niveau international :

Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales :

La Convention européenne des droits de l'homme est un traité international qui a été signé par les États membres du Conseil de l'Europe.

Le conseil de l'Europe est une organisation internationale qui rassemble 820 millions de ressortissant.e.s de 47 États afin de s'intéresser à plusieurs activités de la vie courante. La Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales a été ouverte à la signature à Rome le 4 novembre 1950 et est entrée en vigueur en 1953. Elle a pour objectif de définir des droits fondamentaux et d'instituer un contrôle pour s'assurer le respect de ces droits par les États signataires.

Selon la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, tout individu a le droit à la liberté et à la sûreté (Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (CEDH), art.5, al1).

La Convention internationale des droits de l'enfant :

La Convention internationale des droits de l'enfant a été adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1989. Elle est entrée en vigueur en Suisse en 1997.

L'objectif de ce traité est de garantir et de protéger les droits fondamentaux des enfants du monde entier. L'enfant est donc sujet à des droits et son intérêt supérieur est pris en compte. Ce traité est composé de cinq grands principes : la non-discrimination, l'intérêt supérieur de l'enfant, le droit à la survie et au développement, l'opinion de l'enfant ainsi que le droit à l'éducation.

La Convention de Genève (Convention relative au statut des réfugiés) :

Cette Convention a été établie par les Nations Unies en 1951. Elle est entrée en vigueur en Suisse en 1955. Elle constitue un accord international pour la protection des réfugié.e.s. Elle définit le statut du/de la réfugié.e, ses droits ainsi que les obligations des états signataires.

Cette convention a été mise en place et discutée peu après la Deuxième Guerre mondiale et pendant la période de Guerre froide. Il était nécessaire pour les États de répondre aux besoins et aux spécificités de cette époque en reconnaissant les mouvements des réfugié.e.s afin de leur offrir une protection. Il était donc important pour les États de régler l'asile.

Règlement Dublin III et Accord d'association Dublin (AAD) :

Le Règlement Dublin III, anciennement nommé la Convention de Dublin, est un règlement européen qui a pour but d'éviter qu'une personne requérante d'asile effectue plusieurs demandes d'asile au sein de plusieurs pays de l'Union européenne.

Grâce à une banque de données (EURODAC) commune, les pays peuvent collaborer afin de savoir si le/la demandeur.euse d'asile a déjà effectué une demande auprès d'un autre pays. Ce règlement a été adopté en 2003 en remplaçant la Convention de Dublin qui avait été ratifiée par 28 États membres de l'Union européenne puis également l'Islande, la Norvège, la Principauté de Liechtenstein et la Suisse. Le peuple suisse a effectivement accepté en votation populaire à 54.6% en juin 2005 ; il entrera donc en vigueur le 12 décembre 2008 (Confédération Suisse, section votations, 2019).

Depuis cette date, les deux règlements du conseil de l'Union européenne et la Commission européenne font partie du droit suisse en matière d'asile et d'étrangers.

Le règlement a vécu divers changements et a permis l'entrée en vigueur du règlement Dublin III en 2013. Ce dernier prévoit en plus la détention avec le transfert vers l'état compétent.

La dernière proposition par la Commission européenne a été déposée en 2016 afin de répondre à la crise migratoire de 2015. Le but de cette modification est de viser une efficacité et un soulagement pour les États Dublin en grande pression migratoire. Toutefois, les États n'ont pas encore pu s'accorder sur cette proposition.

Concernant le processus, le SEM reçoit les demandes d'asile. Le pays va donc vérifier s'il est compétent afin de mener la procédure. Si un autre pays est responsable de la demande, la Suisse renvoie le/la requérant.e dans l'État où il/elle a effectué la demande. Le but du système est d'être plus rapide dans la demande et d'en garantir l'examen.

Selon le Règlement (UE) du parlement Européen et du Conseil de l'Union Européenne du 26 juin, Art 13, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale des États membres. Ils doivent donc tenir compte du bien-être et développement social du/de la mineur.e et de tenir à la sûreté et la sécurité en fonction de l'âge de sa maturité et de son passé (Règlement (UE) du parlement Européen et du Conseil de l'Union Européenne ; 604/2013).

Au niveau national :

La Constitution fédérale suisse :

La Constitution fédérale est la Constitution de la Confédération suisse. Elle définit sa structure et son organisation. Elle contient les règles les plus importantes du système politique.

De ce fait, au niveau de la hiérarchie des lois, elle se place au sommet de l'ordre juridique suisse. La Constitution fédérale sert de réglementation uniforme. Elle est composée de 4 grands sujets : les droits fondamentaux, la structure fédérale du pays, les droits politiques et l'organisation des autorités fédérales. La première Constitution Fédérale s'est créée en 1848. Depuis, elle a vécu d'importantes modifications notamment en 1874 ainsi qu'en 1999 ; c'est cette dernière qui est en vigueur.

Loi fédérale sur l'asile et ordonnances d'applications (LAsi) :

Le droit de l'asile en Suisse est régi par la Loi fédérale sur l'asile (LAsi) et la Convention de Genève du 28 juillet 1951. Cette Convention définit pour les États signataires les modalités de l'octroi des statuts et des droits et des devoirs des réfugié.e.s.

La loi du droit d'asile du 26 juin 1998 présente l'octroi de l'asile et le statut de réfugié.e en Suisse, la procédure, les démarches exécutée par le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) ainsi que la protection provisoire et le retour dans le pays d'origine.

Depuis l'adoption de cette loi fédérale, celle-ci a subi quinze révisions totales ou partielles.

Selon Fresia, Bozzini & Sala (2011, p.12), ces révisions s'expliquent par l'augmentation des demandes et le changement de celles-ci. En effet, il y a un climat de suspicion envers certain.e.s réfugié.e.s qu'on accuse d'être de faux.ses réfugié.e.s. Elles expliquent également que l'augmentation du chômage depuis les années 1990, le contexte économique devenu peu favorable et la présentation effectuée par les médias et les partis politiques ont été des facteurs qui ont favorisé ces révisions devenues toujours plus restrictives afin de maîtriser les flux migratoires.

La plus récente modification a été acceptée par un projet qui vise à accélérer les procédures d'asile au mois de juin 2016. Cette décision de restructurer l'ensemble du domaine de l'asile a entraîné de conséquents travaux qui ont pris beaucoup de temps. C'est le 1^{er} mars 2019, qu'entre en vigueur la loi révisée sur l'asile. Les modifications ont été faites dans une volonté d'accélérer et décentraliser les procédures.

Loi sur les étrangers et ordonnances d'applications (LEtr)

Cette loi a pour objet l'entrée en Suisse et la sortie de Suisse pour ce qui concerne les étranger.ère.s. Elle traite notamment des conditions d'admission, du séjour ainsi que du regroupement. Cette loi décrit et régleme les mesures d'intégration pour les personnes étrangères.

Au niveau cantonal (Genève) :

Loi cantonale d'application de la loi fédérale sur l'asile (LaLAsi) :

La loi d'application de la loi fédérale sur l'asile entre en vigueur le 20 février 1988. Elle définit les compétences des différentes autorités. Elle a été modifiée 8 fois depuis sa création.

Loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle (LIASI) :

La LIASI est une loi qui a pour but de « *prévenir l'exclusion sociale et favoriser la réinsertion* ». L'Hospice général est mandaté par l'État comme organisme compétent en matière d'assistance des personnes requérantes d'asile et des réfugié.e.s au bénéfice d'un permis d'établissement.

L'Hospice général applique également le règlement d'exécution de la Loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle (RIASI), la Loi sur l'Hospice général (LHG) et la Loi d'application de la loi fédérale sur l'asile (LaLAsi).

La LIASI a pour but de regrouper les principaux objectifs de l'Hospice général. Il s'agit de prévenir l'exclusion sociale et de fournir une aide aux personnes dans le besoin tant du point de vue social, qu'économique ou psychique. Pour ce faire, la LIASI prévoit le principe de subsidiarité. Concernant les personnes requérantes d'asile, c'est la Loi fédérale sur l'asile qui désigne les conditions d'octroi des prestations financières.

Règlement d'exécution de la loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle (RIASI) :

La RIASI constitue le Règlement d'exécution de la loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle pour le canton de Genève. Elle est composée de 10 chapitres dont les principaux sont : les conditions et le calcul des prestations financières, l'insertion professionnelle, les prestations d'aide d'urgence et les autres prestations.

La procédure d'arrivée en Suisse

Une personne étrangère recherchant une protection contre des persécutions peut arriver en Suisse par voie aérienne et/ou par voie terrestre. La manière de procéder peut être légale ou illégale, avec ou sans un service de passeur.euse.s.

Dès que les personnes requérantes d'asile arrivent en Suisse, elles doivent déposer une demande dans l'un des six centres fédéraux régionaux (Boudry, Lyss, Bâle, Zurich, Altstätten, Balerna et Novazzano). Ces centres fédéraux avec tâches procédurales (CFA) ont une capacité d'accueil totale de 5000 places. Ils sont gérés par la Confédération et les personnes requérantes d'asile peuvent y rester jusqu'à 140 jours. Durant les 21 premiers jours, toutes les personnes requérantes sont soumises à la phase préparatoire. Il s'agit d'un moment où le SEM enregistre la demande d'asile, propose une protection juridique. Il y a également une audition sommaire. Au terme de cette étape, le SEM détermine dans quelle procédure entre la personne requérante. Il y a trois procédures :

1. La procédure DUBLIN
2. La procédure accélérée
3. La procédure étendue

La procédure Dublin : Si la personne requérante a déjà fait une demande d'asile dans un autre pays européen ou est entrée illégalement, la procédure Dublin s'ouvre. Le délai dans ce cas pour les clarifications préliminaires est de 10 jours.

L'individu sera renvoyé dans l'État où il a effectué la demande. Toutefois, il faut que l'État accepte la réadmission de l'individu. Dans l'attente, l'individu sera envoyé dans un centre fédéral sans tâches procédurales (centre de départ). Il reçoit une décision de non entrée en matière (NEM Dublin). Il peut faire recours 5 jours après avoir reçu la décision négative.

La procédure accélérée : Une fois cette phase préparatoire terminée, il y a une audition sur les motifs d'asile. À la suite de cette audition, si les faits sont clairs, une décision d'asile de première instance est rendue dans les 8 jours ouvrables.

Au terme de cette procédure accélérée, les individus obtiennent un droit de séjour et sont attribués à un canton après la décision d'asile. Si l'individu reçoit une décision négative, il a 7 jours pour faire un recours.

La procédure étendue : Si les motifs d'asile demandent des clarifications supplémentaires, les personnes requérantes d'asile sont soumises à une procédure étendue. Dès lors, la Confédération attribue ces personnes à un canton. Ce dernier sera chargé de leur hébergement et de l'encadrement en attendant une décision de première instance qui est prévue dans les deux mois.

À Genève, la personne requérante d'asile pourra s'adresser directement aux conseiller.ère.s juridique de Caritas Genève. Elle y trouvera un conseil et une représentation juridique dans le cadre des étapes déterminantes de la procédure de première instance, tels que des auditions complémentaires sur les motifs d'asile, l'octroi d'un droit d'être entendu ou l'établissement de faits complémentaires.

Le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) projette que 60% de toutes les demandes d'asile obtiendront une décision dans ces 140 jours. Toutefois pour les 40% de demandes restantes, elles seront soumises à la procédure étendue et seront réparties entre les cantons car elles demandent des clarifications supplémentaires. La décision sera rendue dans un délai d'un an (Mme Merkelbach, directrice de l'aide aux migrants de l'Hospice général, Genève, conférence interne du 23 mai 2019).

Les personnes qui n'obtiennent pas de droit de séjour et qui doivent quitter la Suisse après avoir séjourné durant maximum 140 jours dans un centre fédéral doivent être attribuées à un canton. Ce dernier sera responsable de l'exécution du renvoi et fournira l'aide d'urgence. Les centres de départ sont également appelés les centres fédéraux sans tâches procédurales.

Voici les différents centres fédéraux avec tâches procédurales :

- Altstätten (SG)
- Bâle (BS)
- Berne (BE)
- Boudry (NE)
- Chiasso (TI)
- Lyss (BE)
- Zurich (ZH)

Voici les différents centres fédéraux sans tâches procédurales :

- Chapelle (BE)
- Chevrières (FR)
- Embrach (ZH)
- Flumenthal (SO)
- Grand-Saconnex (estimation d'exploitation en 2022) (GE)
- Kreuzlingen (TG)
- Rümlang (ZH)
- Sarnen (OW)
- Schwyz (SZ)
- Vallorbes (VD)

Un tableau récapitulatif de la nouvelle procédure d'asile créé par la Confédération est joint en annexe (p.116) afin d'avoir une vision simplifiée et schématisée de ce processus.

À Genève :

Le centre de départ de la Confédération sera situé sur la commune du Grand-Saconnex. Il sera géré par le SEM (Service d'état aux migrations) et par le département de l'instruction publique pour l'école à l'intérieur du centre.

Les départs seront gérés par l'Office cantonal de la population et des migrations. Nous pouvons déjà émettre plusieurs changements qui en découleront :

- Une diminution des permis N longue durée
- Une augmentation potentielle des personnes déboutées
- Une possible augmentation des clandestin.e.s
- Un impact sur la clé de répartition

La représentation juridique :

Dès le début de la procédure, les personnes requérantes d'asile ont le droit à une assistance et à une représentation juridique gratuite pour la procédure d'asile. Dès leur arrivée, un/une représentant.e juridique leurs sont attribué.e.s dans le centre fédéral. Pour notre canton, la Confédération a mandaté Caritas pour endosser cette tâche. Cette habilitation s'est faite en raison de l'expérience historique de Caritas Genève dans le domaine de l'asile et de la qualité des services assurés jusqu'ici par ses juristes. La représentation juridique rentre dans une volonté d'équité au niveau de l'État de droit.

La décision d'asile et les types de permis

La décision d'asile est prise par le SEM et est communiquée par écrit à la personne requérante d'asile.

Une décision positive mène à l'octroi de l'asile. La personne est donc considérée comme réfugiée. Elle obtiendra un permis B qui lui donne droit à une autorisation de séjour en Suisse ainsi qu'un titre de voyage pour réfugié selon la Convention de Genève.

En ce qui concerne les décisions négatives, le fonctionnement est plus complexe ; il en existe plusieurs : les admissions provisoires, les non-entrées en matière et les décisions négatives. Lorsque nous nommons le statut incertain dans notre travail, il s'agit de ces trois types de statuts.

Le premier est l'admission provisoire comme réfugié.e. La personne obtient la qualité de réfugié.e, mais l'asile ne lui est pas accordé. Elle va être admise provisoirement sur le territoire car elle ne peut pas être renvoyée dans son pays, cela serait contraire aux engagements de la Suisse relevant du droit international notamment au principe de non-refoulement lié à la Convention de Genève. Les personnes se verront attribuer un permis F réfugié.

Puis, il existe l'admission provisoire comme étranger. La personne n'a pas la qualité de réfugié et l'asile ne lui est pas accordé. Elle va être admise provisoirement sur le territoire suisse car le renvoi dans son pays d'origine est impossible pour cause de danger ou en opposition avec les principes régis par les Droits de l'Homme. Ces personnes se verront attribuer un permis F d'étranger.

Le deuxième est la décision de non-entrée en matière (NEM). La demande d'asile ne répond pas aux conditions d'une demande d'asile ; elle ne fera donc pas l'objet d'un examen approfondi. La personne est généralement amenée à quitter la Suisse le plus rapidement possible.

Plusieurs raisons justifient une non-entrée en matière :

- La personne requérante d'asile n'est pas venue trouver une protection en Suisse, mais pour d'autres motifs tels que pour des facteurs économiques.
- La personne est sujette à la procédure Dublin et c'est donc un autre État européen qui est garant de sa procédure d'asile. La personne peut séjourner dans un autre pays, dans lequel elle a un visa, dans lequel des proches habitent avec l'obligation que l'État en question assure une protection durable contre un renvoi.

Les personnes concernées par ces situations seront considérées comme déboutées et prises en charge par l'aide d'urgence.

Le délai de recours contre cette décision est de 5 jours après la réception de la décision ; il doit être adressé au Tribunal administratif fédéral.

Le troisième est la décision négative. La demande d'asile est refusée et il est demandé à la personne requérante d'asile de quitter la Suisse à la fin du délai de départ déterminé.

Les raisons qui motivent ce choix sont les suivantes :

- Les arguments d'asile sont faibles, l'histoire et la description de la fuite sont peu vraisemblables ou ne peuvent pas être prouvées.

La personne sera considérée comme déboutée et prise en charge par l'aide d'urgence.

Le délai de recours contre cette décision est de 30 jours après la réception de la décision ; il doit être adressé au Tribunal administratif fédéral.

La procédure de renvoi en Suisse

Définition :

Tout d'abord, commençons par définir la notion de renvoi comme l'entend le SEM :

« La notion de renvoi désigne l'obligation qu'a un étranger de quitter le territoire suisse suite à une décision rendue par une autorité. Il s'agit d'une mesure d'éloignement. La loi sur l'asile règle le renvoi aux art. 44 (condition de la décision de renvoi) et 45 (contenu de la décision de renvoi). Les renvois exécutés dans le cadre du droit des étrangers (p. ex. en cas de retrait de l'autorisation de séjour) se basent sur les art. 64 et 65 LEtr.

Il convient de distinguer le renvoi de l'expulsion (art. 68 LETr), qui réunit en une seule décision une mesure d'éloignement et une mesure de tenue à l'écart : outre l'obligation de quitter la Suisse, l'expulsion est assortie d'une interdiction d'entrée sur le territoire suisse de durée limitée ou illimitée» (Manuel Asile et Retour, Article E3 Le renvoi, l'exécution du renvoi et l'octroi de l'admission provisoire, Chapitre 2, 2.1).

Conditions pour un renvoi :

Comme nous avons pu le constater dans le chapitre concernant la décision d'asile, une décision négative n'implique pas obligatoirement un renvoi. Lors de l'étude de la demande d'asile, les autorités délibèrent séparément sur la décision de renvoi car pour que celui-ci se réalise, il doit répondre à différentes conditions. En effet, lors d'un second examen de la demande d'asile, les autorités compétentes doivent s'assurer si l'exécution du renvoi est licite, exigible et possible. Si l'un de ces critères n'est pas rempli, une admission provisoire est attribuée.

Regardons à présent à quoi correspondent les conditions de la licéité, l'exigibilité et la possibilité de l'exécution du renvoi (Manuel Asile et Retour, Article E3 Le renvoi, l'exécution du renvoi et l'octroi de l'admission provisoire, Chapitre 3).

L'exécution du renvoi est licite lorsque le renvoi de la personne étrangère n'est pas en opposition avec les engagements de la Suisse au niveau du droit international notamment avec la Convention de Genève, la Convention européenne des droits de l'homme et la Convention contre la torture. L'exécution du renvoi ne doit pas aller à l'encontre du principe du non-refoulement (Manuel Asile et Retour, Article E3 Le renvoi, l'exécution du renvoi et l'octroi de l'admission provisoire, Chapitre 3.1).

L'exécution du renvoi est exigible lorsque la personne n'encourt pas un danger dans son pays d'origine ou de provenance. Les dangers principalement pris en compte sont la guerre, la guerre civile, une situation de violence généralisée ou une nécessité médicale (Manuel Asile et Retour, Article E3 Le renvoi, l'exécution du renvoi et l'octroi de l'admission provisoire, Chapitre 3.2).

L'exécution du renvoi est possible lorsque le renvoi *est techniquement et pratiquement exécutable*. Voici différentes causes qui ne le rendent pas faisable : l'État devant accueillir l'étranger.ère refuse de coopérer, la fermeture des frontières ou des aéroports, les documents d'identité et de voyages sont manquants ou ne sont pas valables, un état de santé qui ne permette pas de voyager (Manuel Asile et Retour, Article E3 Le renvoi, l'exécution du renvoi et l'octroi de l'admission provisoire, Chapitre 3.3).

Lorsque la demande d'asile est rejetée et qu'elle remplit les trois conditions nommées précédemment, la personne requérante d'asile est déboutée.

Elle reçoit donc une décision de renvoi qui lui communique qu'elle doit quitter la Suisse dans un temps imparti. Généralement, le délai fixé par le SEM est de 8 semaines. Cette donnée est variable selon la durée totale de la procédure et si un recours est déposé. Divers renseignements sont donnés à la personne tels que son exclusion de l'aide sociale et de la possible aide au retour. Elle a également le devoir d'obtenir des documents de voyages nationaux valables.

Les mesures de contrainte :

Selon les statistiques de l'Organisation suisse d'aide aux réfugiés, 30 à 50% des personnes requérantes d'asile quittent la Suisse conformément à leur obligation que cela soit officiellement ou clandestinement. Cependant, 10% des personnes requérantes d'asile sont expulsées sous contrainte (OSAR, 2014, p.13).

Attardons nous à présent sur les éléments qui déterminent l'utilisation de mesures de contrainte.

Lorsque la personne requérante d'asile n'a pas quitté la Suisse selon le délai prescrit, elle encourt le risque d'être détenue ou d'être expulsée sous contrainte.

L'objectif des mesures de contrainte est d'appliquer la décision de renvoi contre la volonté de la personne requérante d'asile et de l'encourager à partir du territoire suisse conformément au devoir qui lui a été imposé.

Différents types de mesures de contrainte existent (Manuel Asile et Retour, Article G5 Les mesures de contrainte en matière de droit des étrangers, Chapitre 2):

La rétention (art. 73 LEtr) : les autorités compétentes des cantons ou de la Confédération peuvent donner l'ordre d'une rétention d'une personne requérante d'asile dans le but de lui communiquer une décision concernant son statut de séjour. La durée maximale de la rétention est de trois jours (Manuel Asile et Retour, Article G5 Les mesures de contrainte en matière de droit des étrangers, Chapitre 2, 2.2.1).

L'assignation d'un lieu de résidence et l'interdiction de pénétrer dans une région déterminée (art. 74 LEtr) : cette mesure a deux objectifs.

Elle permet d'assigner à un lieu de résidence les personnes étrangères ou requérantes d'asile qui ne peuvent pas être renvoyées dans l'immédiat de Suisse lorsqu'elles portent atteinte à la sécurité et à l'ordre public. Elle permet aussi de les tenir à l'écart d'un lieu donné (Manuel Asile et Retour, Article G5 Les mesures de contrainte en matière de droit des étrangers, Chapitre 2, 2.2.2).

La détention en phase préparatoire (art. 75 LEtr) : cette mesure vise à détenir une personne requérante d'asile pendant la préparation d'une décision relative à l'autorisation de séjour afin de garantir une possible exécution du renvoi.

Elle concerne les personnes requérantes d'asile qui ont déposé plusieurs demandes, qui cachent leur véritable identité, qui ont une interdiction d'entrée sur le territoire suisse. Cette détention est réalisable pendant 6 mois maximum (Manuel Asile et Retour, Article G5 Les mesures de contrainte en matière de droit des étrangers, Chapitre 2, 2.2.3).

La détention en vue du renvoi ou de l'expulsion (art. 76 LEtr) : cette mesure peut être mise en place lorsque la personne requérante d'asile a été informée d'une décision de renvoi de manière exécutoire ou non, que celle-ci est immédiate et que des motifs de détentions existent (Manuel Asile et Retour, Article G5 Les mesures de contrainte en matière de droit des étrangers, Chapitre 2, 2.2.4).

La détention en vue du renvoi ou de l'expulsion en cas de non-collaboration à l'obtention des documents de voyage (art. 77 LEtr) : cette fois-ci, la décision de renvoi exécutoire a été communiquée. Cette mesure est mise en place lorsque l'on soupçonne la personne étrangère de passer à la clandestinité lorsqu'elle obtiendra ses documents de voyage. La durée maximale de la détention est de 60 jours (Manuel Asile et Retour, Article G5 Les mesures de contrainte en matière de droit des étrangers, Chapitre 2, 2.2.6).

La détention pour insoumission (art. 78 LEtr) : cette mesure est le dernier moyen de contrainte utilisé pour renvoyer une personne étrangère contre sa volonté. Elle est mise en place dans l'optique de modifier le comportement de la personne qui se voit dans l'obligation de quitter la Suisse et dont le délai de départ arrive à échéance car le renvoi nécessite sa collaboration (Manuel Asile et Retour, Article G5 Les mesures de contrainte en matière de droit des étrangers, Chapitre 2, 2.2.7).

Ces mesures de contraintes sont applicables et cumulables pour une période maximale de 18 mois. Pour les mineur.e.s âgé.e.s de 15 à 18 ans, la période est de 12 mois.

Le départ :

Il faut également savoir que le SEM s'occupe de la gestion des départs, des arrivées et des vols spéciaux à travers swissREPAT (SSR) dans le domaine de l'asile ou des étrangers. Son but est de soutenir les cantons ainsi que les services fédéraux pour l'exécution du renvoi ou l'expulsion des étrangers par voie aérienne.

Une nouvelle fois, différents types de départs sont possibles.

Tout d'abord, il y a le départ volontaire. La personne étrangère quitte la Suisse en toute autonomie et de sa propre volonté en informant les autorités correspondantes même si le délai de départ est expiré.

Elle ne sera donc pas accompagnée par une escorte policière à l'aéroport ou dans son pays d'origine (Manuel Asile et Retour, Article G4 La gestion des départs (swissREPAT) y c. vol spécial, Chapitre 2, 2.2).

Ensuite, il existe le rapatriement sous contrainte. Ce type de départ concerne les personnes étrangères qui quittent la Suisse de manière non volontaire ou sous contrainte.

Celles-ci seront escortées par une équipe policière. Différents niveaux d'exécution de contraintes ont été établis selon le type d'opposition dont fait preuve la personne étrangère (Manuel Asile et Retour, Article G4 La gestion des départs (swissREPAT) y c. vol spécial, Chapitre 2, 2.3).

« Niveau d'exécution 1 : la personne à rapatrier a donné son accord à un retour autonome ; elle est escortée par la police jusqu'à l'embarquement, mais poursuit son voyage seule.

Niveau d'exécution 2 : la personne à rapatrier n'a pas donné son accord à un retour autonome ; elle est en principe escortée par deux agents de police en civil. Au besoin, elle est menottée.

Niveau d'exécution 3 : la personne à rapatrier est susceptible d'opposer une résistance physique, mais l'embarquement à bord d'un vol de ligne reste possible ; elle est en principe escortée par deux agents de police en civil. Au besoin, des menottes ou d'autres liens peuvent être utilisés et le recours à la force physique est envisageable.

Niveau d'exécution 4 : la personne à rapatrier est susceptible d'opposer une forte résistance physique ; elle ne peut être transportée qu'à bord d'un vol spécial ; elle est escortée par deux agents de police au moins. Les moyens de contrainte prévus pour le niveau 3 peuvent également être utilisés. »

Selon le niveau d'exécution, les vols utilisés ne seront pas les mêmes. Pour les niveaux de 1 à 3, le renvoi de la personne a lieu sur des vols de ligne réguliers. Pour pour le niveau 4, un vol spécial est nécessaire.

L'aide au retour :

Lorsque la personne déboutée est informée de son renvoi, divers renseignements lui sont communiqués sur une possible aide au retour dans son pays.

Ce projet prévoit divers accompagnements tels que des conseils au retour, une aide au retour individuelle ainsi que des programmes à l'étranger; il a été mis en œuvre afin d'encourager les retours volontaires (Manuel Asile et Retour, Article G3 L'aide au retour).

Les services-conseils en vue du retour (CVR) ont pour objectif de transmettre des informations liées à l'aide au retour. Ils proposent des entretiens individuels afin d'évaluer si une aide au retour est possible et avec quels moyens.

Ils planifient également le retour et récoltent les informations spécifiques au pays d'origine de la personne étrangère à l'aide de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) (Manuel Asile et Retour, Article G3 L'aide au retour, Chapitre 2, 2.2).

L'aide au retour individuelle comprend différents services tels que *le conseil et l'organisation du retour, la prise en charge des frais de voyage, un forfait de base, une aide financière complémentaire pour la réalisation d'un projet de réintégration professionnelle ou sociale, une aide individuelle au retour pour des motifs médicaux.*

L'aide au retour individuelle est pour toute personne provenant du domaine de l'asile sauf pour les pays *de l'UE/AELE et les pays exemptés de l'obligation de visa* (Manuel Asile et Retour, Article G3 L'aide au retour, Chapitre 2, 2.3).

Les programmes à l'étranger sont mis en œuvre par le SEM avec la participation de l'OIM et la Direction du développement et de la coopération (DDC). Ceux-ci sont adaptés aux personnes concernées et à la situation du pays d'origine.

Agenda intégration suisse

Comme nous avons pu l'aborder précédemment, en 2019, a eu lieu une nouvelle restructuration du domaine de l'asile en Suisse. Cette dernière a principalement pour objectif d'accélérer la procédure d'asile. En principe, les personnes requérantes d'asile seront uniquement redirigées dans les cantons lorsque le SEM aura statué sur leur demande, c'est-à-dire, uniquement si elles reçoivent la qualité de réfugié ou une admission provisoire. Dès lors, elles seront considérées comme des personnes qui resteront durablement en Suisse.

De ce fait, la Confédération suisse a décidé de créer l'Agenda intégration. En effet, elle a souhaité s'investir dans ce projet, car elle a pu constater qu'un grand nombre de personnes réfugiées et admises provisoirement avaient de la difficulté à trouver du travail après plusieurs années, à être en contact avec la population résidente ainsi qu'à ne pas être dépendantes de l'aide sociale. A travers ce projet, la Confédération souhaite s'investir d'avantage et mettre en place des mesures d'intégration ciblées afin de mieux valoriser le potentiel des personnes réfugiées et admises provisoirement en leur offrant les moyens d'apprendre plus rapidement la langue nationale, d'exercer une activité professionnelle, de subvenir à leurs besoins et de s'intégrer à la société.

Ce processus est constitué de différentes phases. Les deux premières sont « la première information » et « l'évaluation du potentiel ». Après ces étapes, la personne réfugiée ou admise provisoirement sera orientée soit vers une préparation à une formation, une préparation au marché du travail ou à une intégration sociale. En parallèle, l'apprentissage du français devra être réalisé. Vous trouverez en annexe (n°5) un schéma qui résume le processus.

La mise en place de cet agenda et l'investissement économique déployé par la Confédération impliquent la réalisation de cinq objectifs qui sont les suivants :

- 1) *« Que tous les R/AP atteignent un niveau de connaissance de la langue correspondant à leur potentiel. Que trois ans après leur arrivée en Suisse ils disposent tous de connaissances de base de la langue (au moins de niveau A1) leur permettant de gérer leur quotidien.*
- 2) *« Que 80 % des enfants relevant du domaine de l'asile qui arrivent en Suisse entre zéro et quatre ans soient en mesure de se faire comprendre dans la langue parlée à leur lieu de domicile (niveau A1 au minimum) dès le début de leur scolarité obligatoire.*
- 3) *« Que, cinq ans après leur arrivée, deux tiers des R/AP âgés de 16 à 25 ans suivent une formation postobligatoire.*

- 4) *Que, sept ans après leur arrivée, la moitié des R/AP soient durablement intégrés dans le marché primaire du travail.*
- 5) *Que, sept ans après leur arrivée, tous les R/AP connaissent bien le mode de vie en Suisse et entretiennent des contacts avec la population locale.* » (SEM, 2018, p.1)

Nous souhaitons faire part de notre première impression ainsi que de notre positionnement par rapport à ce projet.

Nous pensons qu'il y a divers aspects positifs. Premièrement, cet agenda permet pour la première fois d'avoir des lignes directrices et des objectifs nationaux dans le domaine de l'asile et l'accompagnement à fournir. Deuxièmement, il est important de noter l'investissement considérable de la Confédération à restructurer le domaine de l'asile et à fournir les moyens financiers nécessaires.

Ensuite, nous considérons que ce projet comporte également des désavantages. Tout d'abord, les institutions étatiques seront dans l'obligation d'appliquer ce modèle, ce qui leur laisse peu de libre choix concernant les modèles d'accompagnement qu'ils souhaitent adopter. Ensuite, les objectifs, les critères et les résultats imposés par ce programme sont conséquents et impliquent donc une performance. Nous pensons que cela pourra créer une certaine pression chez les professionnel.le.s ainsi chez les bénéficiaires. Puis, cela nous questionne sur différents points. Qu'en sera-t-il des personnes qui ne correspondent pas aux attentes ? Quelle marge de manœuvre auront les travailleur.euse.s sociaux.ales dans leur accompagnement ? Existera-t-il une possibilité de « personnaliser le suivi » ?

De plus, nous avons l'impression qu'une nouvelle fois avec cette méthode le/la professionnel se devra de porter un rôle de « contrôle » et la logique du soupçon sera renforcée.

Finalement, nous pensons que cet agenda intégration peut être source de certaines contradictions si nous le confrontons à un accompagnement éthique. Si nous le mettons en lien avec les modèles d'accompagnement que nous développons dans la suite de notre travail, nous pensons qu'il ne tient pas compte de l'approche humaine. En effet, nous avons l'impression que son côté procédurier et standardisé donne peu de place à l'individu, à son entité ainsi qu'au lien avec le/la professionnelle. Cependant, nous pensons qu'il soutient le modèle basé sur les ressources étant donné qu'il est pour leur développement et l'intégration du/ de la bénéficiaire.

Les institutions étatiques dans le domaine de l'asile

Voici les institutions dans le domaine de l'asile au niveau fédéral :

Le Secrétariat d'Etat aux migrations et ses centres fédéraux pour requérant.e.s d'asile :

Le Secrétariat d'Etat aux migrations (SEM) :

Le SEM est l'instance qui s'occupe de réglementer les conditions d'entrée, de séjour et de travail en Suisse. Il est également chargé des questions traitant du droit des étrangers ainsi que du droit d'asile.

C'est donc le SEM qui mène les procédures d'asile et qui prend les décisions d'octroi ou non du statut de réfugié. Le SEM coordonne les activités de la Confédération, des cantons et des communes au sujet de l'intégration et de l'hébergement des personnes requérantes d'asile.

Les centres fédéraux pour requérant.e.s d'asile :

Le SEM dispose de cinq milles places d'hébergement réparties dans trois types de centres fédéraux.

Les premiers types sont les centres fédéraux avec tâches procédurales (CFA). Ces centres sont un lieu où sont réunies toutes les actrices de la procédure d'asile (représentant.e.s juridique, interprètes et vérificateur.trice.s de documents). Ces centres accueillent les personnes qui bénéficient d'une procédure d'asile accélérée. Elles vivent donc dans ce lieu tout le long de leur procédure d'asile.

Les deuxièmes types sont les centres fédéraux sans tâches procédurales (CFA sans tâches procédurales). Ces centres hébergent les personnes relevant de la procédure Dublin ou les personnes dont la demande d'asile a été rejetée.

Les troisièmes types sont les centres spécifiques. Ils accueillent les personnes requérantes d'asile qui menacent la sécurité, l'ordre public ou qui par leur comportement perturbent le fonctionnement CFA (Confédération suisse, section asile, 2019).

Le Tribunal administratif fédéral (TAF) :

Le TAF statue sur la légalité des décisions prises par l'administration fédérale, il se base sur la loi sur le Tribunal administratif Fédéral (LTAF).

Plus précisément, il statue sur les décisions de recours dans divers domaines. Dans le domaine juridique du droit d'asile, le TAF est une instance judiciaire indépendante.

Une décision d'asile ordonnée par le SEM peut uniquement être contestée à l'aide d'un recours auprès du TAF. C'est lui-même qui va prendre la décision finale en matière d'asile.

Voici les institutions dans le domaine de l'asile au niveau cantonal :

L'Office cantonal de la population et des migrations (OCPM) :

L'OCPM a pour tâche de tenir à jour le registre des habitant.e.s ainsi que le registre des étranger.ère.s qui exercent une activité lucrative sur le territoire du canton et qui y résident. Le service asile et départ traite les dossiers des personnes requérantes d'asile et veille à la bonne exécution des décisions de renvoi prononcées par les autorités compétentes.

L'Hospice général (HG) :

L'Hospice général est une institution qui a été fondée en 1535. Il a pour mission de venir en aide aux personnes en difficulté.

Il s'engage à fournir une aide sociale et financière ainsi qu'un accompagnement favorisant la réinsertion et l'autonomie de l'individu. Cette mission est définie par la Constitution cantonale genevoise ainsi que par la Loi sur l'Hospice général, la Loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle et la Loi d'application de la Loi fédérale sur l'asile. Les activités principales de l'Hospice général sont : l'accompagnement social et financier des personnes démunies et des migrants, l'hébergement des populations migrantes, l'insertion sociale et professionnelle et l'accompagnement des seniors.

L'Hospice général est composé de différents secteurs, les principaux sont : L'action sociale (ASOC), l'aide aux migrants (AMIG), Activités seniors et Point-Jeunes (Hospice général, 2019).

L'aide aux migrants (AMIG) :

L'AMIG est un secteur de l'Hospice général destiné aux personnes migrantes. Il est composé de différents services qui sont notamment : le service des prestations sociales et financières individuelles, le service d'hébergement ainsi que le service d'intégration et d'insertion qui est rattaché à l'ASOC. L'AMIG donne également un accès aux soins aux personnes migrantes et leur propose une diversité d'activités et de loisirs.

L'AMIG vient également en aide aux personnes déboutées (lorsque la demande d'asile est rejetée) et aux personnes qui ont reçu une décision de non-entrée en matière concernant leur procédure d'asile. Elle leur fournit une aide d'urgence qui correspond aux besoins vitaux (Hospice général, 2019).

Le Service de Protection des Mineurs (SPMi) :

Le SPMI intervient lors d'une mise en danger du bon développement de l'enfant à l'aide d'interventions socio-éducatives réalisées par des assistant.e.s sociaux.ales. Il/Elle a pour fonction de fournir un accompagnement ainsi que des conseils.

Il peut mettre en place des mesures de protection telles qu'un retrait de droits civiques, un placement hors du foyer familial, un retrait de la garde parentale.

Pour les requérant.e.s d'asile mineurs non-accompagné.e.s (RMNA), l'Hospice général réalise une saisine au Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant afin que celui-ci mandate le SPMI pour une tutelle ou curatelle.

En effet, le/la RMNA a besoin d'un/d'une représentant.e légal.e jusqu'à sa majorité. Le SPMI dispose de 4 curateur.trice.s pour les RMNA avec une formation spécialisée liée à l'asile. Le/la curateur.trice est donc le/la représentant.e légal.e du RMNA, il/elle a pour rôle de s'occuper du suivi de la procédure d'asile, de préparer et d'accompagner aux auditions le/la jeune RMNA.

Il/elle se doit également de réaliser un suivi et des entretiens avec le/la mineur.e. Le/la curateur.trice doit également être consulté.e pour toute décision importante concernant le/la RMNA : santé, famille, hébergement, activité, situation conflictuelle.

Cadre théorique

Constats sur l'accompagnement

Nous débuterons ce chapitre par un constat sur l'accompagnement des jeunes requérant.e.s d'asile. En effet, divers.es auteur.e.s ont mis en avant les spécificités qui constituent l'accompagnement des RMNA.

Le Berre (2017), Bozman (2004), Goudet-Lafon et al. (2016) et Hammouti (2017) soulignent tous que diverses difficultés et tensions impactent le quotidien et l'accompagnement des travailleur.euse.s sociaux.ales de ce domaine. Il s'agit notamment : des contraintes qu'imposent le cadre légal et administratif, la mission des professionnel.le.s qui peut s'avérer contradictoire, la temporalité du statut incertain, la rencontre des cultures et les résonances des travailleur.euse.s sociaux.ales.

Ces difficultés peuvent comporter des contradictions avec l'accompagnement éducatif et sont donc contraignantes pour les professionnel.le.s. Ils/elles témoignent en être atteint.e.s dans leur pratique, mais également personnellement. Ces difficultés mobilisent les valeurs personnelles et professionnelles et posent donc divers dilemmes éthiques.

Nous souhaitons mettre en avant les défis et les objectifs poursuivis par les travailleur.euse.s sociaux.ales dans leur accompagnement avec les jeunes requérant.e.s d'asile.

L'enquête menée par Goudet-Lafon et al. (2016) auprès d'éducateur.trice.s RMNA en France permet de mettre en évidence les particularités qui constituent leur accompagnement.

Cette recherche relate le fait que les professionnel.le.s ont dû faire face aux arrivées précipitées des RMNA et aux enjeux que cela comporte.

Les principaux défis cités sont les suivants :

- « *Construire dans l'urgence un projet éducatif devant s'inscrire dans la durée* »
- « *Établir une relation de confiance dans un contexte où une rupture du lien peut se faire brutalement* »
- « *Percevoir au mieux les besoins du jeune malgré une culture différente* »
- « *Faire face à de fortes résonances émotionnelles* »

- « *Le rôle de l'accompagnement est décisif dans la construction du projet, dans la construction de soi et dans le sentiment d'inclusion dans la société d'accueil* » (Goudet-Lafon et al., 2016, p.17)

Nous pouvons constater que dans leurs intitulés, ces défis comportent des difficultés mais également diverses contradictions. La principale étant la mise en place d'un accompagnement et la construction d'un projet dans la durée. Cependant, la temporalité reste incertaine et déterminée par le statut accordé à la personne requérante d'asile. Cette dernière spécificité nous interroge sur le lien qu'entretiennent le/la professionnel.le et le/la bénéficiaire, sur les effets de la projection dans l'avenir qui n'est pas possible, sur le rôle des travailleur.euse.s sociaux.ales et sur les résonances de ces dernier.ère.s.

C'est pour cela que nous pensons qu'il est important de définir la notion de contradiction :

« Comment considérer la contradiction ? Pour certains, il s'agit d'un double message contraignant, d'une énigme à résoudre, d'une situation incohérente, d'une impasse. Pour d'autres, d'un entre-deux indéfinissable, d'une violence faite à notre raison. » (Bolzman, 2004,p.42)

Afin de mettre en avant les spécificités de l'accompagnement de ces travailleur.euse.s sociaux.ales ainsi que les difficultés et les contradictions qu'elles comportent, nous avons fait le choix de les décliner et de les analyser à l'aide de différentes thématiques : les lois, le projet éducatif/accompagnement et le/la travailleur.euse social.e.

Lois

Cette thématique des lois concerne l'impact du cadre de la politique migratoire et des démarches administratives sur l'accompagnement des professionnel.le.s.

Il faut savoir que le cadre politique de la migration et les démarches administratives qui en découlent contextualisent et conditionnent la prise en charge des jeunes requérant.e.s d'asile. Ce cadre étant un facteur prédominant, il impose une temporalité avec des délais. Il régit sur le statut de la personne et il prescrit les conditions et les prestations délivrées par les professionnel.le.s. Il va complexifier l'accompagnement des travailleur.euse.s sociaux.ales et souvent être en contradiction avec ceux/celles-ci.

De plus, elle va plonger le processus d'accompagnement dans une situation incertaine pour le/la bénéficiaire et pour le/la professionnel.le.

« En d'autres termes, le travail socio-éducatif auprès des mineurs isolés étrangers est rendu incertain par l'instabilité structurelle même du contexte dans lequel il s'inscrit, en raison du vacillement des cadres administratifs et institutionnels qui le définissent. » (Hammouti, 2017, p. 347)

Le cadre et sa mission antinomique

Tout d'abord, attardons nous sur la mission du/de la travailleur.euse social.e dans le domaine de la migration.

Il/Elle et son institution ont comme mandat d'accueillir les personnes migrantes avec une perspective d'intégration. Cependant, cet objectif n'est pas toujours possible, ni envisageable (Bovin, 2017, p.49). Dans certains cas, la personne requérante d'asile peut recevoir une décision défavorable avec un ordre de renvoi. Le/la professionnel.le va donc devoir créer avec la personne un projet d'aide au retour (Joncour, 2014, p.32).

Cette première contradiction va créer un premier désaccord chez le/la professionnel.le. Les valeurs personnelles et professionnelles de celui/celle-ci peuvent être impactées. Cette décision va donc engendrer un dilemme éthique chez le/la professionnel.le entre le fait de vouloir réaliser son travail en accord avec ses valeurs et respecter le contexte dans lequel il/elle exerce.

Il est possible que le/la travailleur.euse social.e utilise ses astuces et sa créativité pour réaliser un accompagnement qui réponde à ses valeurs. Il est donc probable qu'une différence surgisse entre le travail qui lui est prescrit et le travail qu'il/elle réalise réellement.

Cette tension au sujet de la mission contradictoire pose la question suivante : *accueillir ou reconduire* ? (Spire, 2008, p.1). Nous utilisons ces deux termes comme l'évoque Spire, car ils mettent en avant la contradiction de la mission des travailleur.euse.s sociaux.ales. De plus, ces deux termes reflètent les conditions de travail de ces dernier.ère.s qui les contraignent à réaliser une prise en charge plutôt qu'un accompagnement. Cet aspect sera développé par la suite dans notre travail.

La temporalité et son incertitude

Selon Hammouti (2017, p.342), la politique migratoire et ses démarches administratives imposent une certaine temporalité.

Celles-ci plongent le/la bénéficiaire et le/la professionnel.le dans une attente interminable concernant la décision de la demande d'asile. Cette contingence administrative met donc le processus d'accompagnement dans une situation incertaine et la création d'un projet à long terme peu faisable.

De plus, Ginester (2015, p.96) ajoute que cette temporalité impose des délais impartis. Les travailleur.euse.s sociaux.ales doivent s'ajuster à celle-ci, mais également au rythme de l'usager.ère et à sa compréhension face aux démarches administratives complexes. Ceci se révèle être une nouvelle tension pour le/la professionnel.le qui doit trouver un équilibre entre les exigences administratives, le respect du/de la bénéficiaire et du processus d'accompagnement.

L'isolement des travailleurs sociaux

Nous pouvons constater que les logiques administratives auxquelles sont confrontées et avec lesquelles doivent travailler les professionnel.le.s sont complexes, contraignantes et source de tensions. Elles entrent en contradiction avec l'accompagnement éducatif et social et posent donc un problème éthique aux travailleur.euse.s sociaux.ales. Cette difficulté peut amener ceux/celles-ci à se sentir isolé.e.s dans des cas de conscience personnelle et ce qui peut engendrer un sentiment de lourde responsabilité.

« Après c'est difficile ! Après c'est très, très difficile ! Et pas pour les bonnes raisons je trouve c'est difficile... À cause... des politiques actuelles. C'est pas difficile pour les bonnes raisons, c'est-à-dire j'aimerais continuer à faire ce travail longtemps avec ce public après je ne sais pas si j'aurai le courage de me battre contre les institutions éternellement voilà ! C'est plus ça !. »
(Goudet Lafon et al. , 2016, p.20)

De plus, ce sentiment d'isolement peut également avoir lieu dans l'institution étant donné le nombre de dossiers à traiter par le/la professionnel.le.

« Mes collègues ont chacun 35 jeunes. Moi aussi. Les situations à l'hôtel, les situations d'urgence, chaque situation demande plus ou moins d'énergie. On n'a clairement pas le temps d'en parler en équipe. » (Goudet Lafon, 2016, p.20)

Nous pouvons également constater que l'isolement des professionnel.le.s au sein d'une institution peut également provenir du cadre dans lequel ils/elles évoluent. Une fois de plus, nous pouvons observer que les travailleur.euse.s sociaux.ales peuvent partager les mêmes difficultés que les bénéficiaires qu'ils accompagnent.

“Mais même d'un point de vue, voilà là tout à l'heure je parlais des bénéficiaires, mais on peut aussi prendre l'exemple de l'unité des RMNA et faire le parallèle avec d'autres unités où elles sont beaucoup mieux loties, beaucoup mieux équipées. Alors que nous même physiquement, on a des problèmes de bureaux, on est toujours de droite à gauche, on est jamais vraiment définitivement installés. Bah voilà, on subit aussi des injustices car on travaille pour la même institution que des collègues, mais on n'a pas tout... Voilà, on est pas du tout logés à la même enseigne, si je peux me permettre le jeux de mots.” (Interviewé 4, p.11)

Projet éducatif/Accompagnement

Cette thématique concerne les spécificités et les difficultés que peut comporter la mise en place d'un projet éducatif pour les professionnel.le.s.

Les différentes casquettes du/de la travailleur.euse social.e

Les travailleur.euse.s sociaux.ales dans le domaine de la migration sont amené.e.s à travailler sur divers champs d'intervention ; ils/elles doivent donc adopter une multitude de postures. Ceux/celles-ci doivent être compétent.e.s et actif.ve.s principalement dans le domaine éducatif, mais également dans les domaines comme l'administration, l'hébergement, la scolarité, l'entourage. Les professionnel.le.s doivent donc faire preuve d'adaptation et avoir une posture interdisciplinaire.

Cela peut créer diverses tensions et disperser le/la travailleur.euse social.e dans ses tâches qui peuvent s'avérer incohérentes et non concordantes. De plus, le fait qu'autant de tâches lui soient attribuées peut ralentir le/la professionnel.le dans ses priorités et son cahier des charges.

Les travailleur.euse.s sociaux.ales peuvent donc se retrouver avec différentes casquettes telles que l'éducateur.trice, l'assistant.e social.e, l'assistant.e administratif.ve, le/la médecin, l'agent.e immobilier.ère, etc.

En plus de cette difficulté, Bolzman (2004, p.44) nous fait remarquer que la profession de travailleur.euse social.e comporte une double face ; celle du pôle de l'aide et celle du contrôle. Une nouvelle fois, cet aspect peut provoquer des tensions et des contradictions dans l'accompagnement et ainsi créer un dilemme éthique pour le/la professionnel.le. La logique du soupçon peut venir s'ajouter à cette tension. Elle met en lumière le paradoxe entre le cadre normatif et l'accompagnement des jeunes. Plus précisément, entre la volonté de protection de l'enfant et de la conduite bienveillante qui en découle, mais également la méfiance, la stigmatisation du/de la professionnel.le vis-à-vis du/de la bénéficiaire. Selon Hammouti (2017, p.347), cette logique est également fortement influencée par les politiques actuelles qui préconisent une méfiance envers les personnes migrantes qui sont dans l'obligation de prouver leur légitimité. La logique du soupçon peut donc amener le/la professionnel.le à avoir des doutes et à se rapprocher du pôle du contrôle et ainsi créer une distance avec la personne requérante d'asile qu'il/elle accompagne.

La construction d'un projet dans l'urgence

L'Impact de la politique et de l'urgence

Le projet d'accompagnement construit par les travailleur.euse.s sociaux.ales et les bénéficiaires sont conditionné.e.s par la dimension de la temporalité et les logiques administratives. Celles-ci primeront dans l'accompagnement réalisé au détriment du travail éducatif, de la socialisation et de l'intégration.

Elles seront prioritaires car elles constituent une condition pour obtenir une décision concernant la demande d'asile. De plus, cette temporalité relevant de l'urgence s'avère compromettante et néfaste pour l'accompagnement. Elle est en contradiction avec la temporalité éducative. En effet, le/la bénéficiaire a besoin d'un certain temps pour s'approprier son projet et s'y investir.

Le/la professionnel.le est donc amené.e à construire un projet dans une temporalité relevant de l'urgence, mais également sans pouvoir se projeter dans l'avenir qui est incertain dans l'attente d'une décision relevant de l'asile. Mais aussi, en misant sur la minorité du/de la jeune afin que plus de prestations et de possibilités s'offrent à lui/elle. C'est une vraie complexité. Les travailleur.euse.s sociaux.ales la caractérise ainsi :

« L'ensemble du projet et sa réalisation immédiate se construisent dans une course contre la montre » (Goudet-Lafon et al., 2016, p.20).

Les professionnel.le.s peuvent donc ressentir de la difficulté à gérer cette incertitude et cet empressement dans leurs actions. Nous constatons qu'ils ont une responsabilité de gestion de la temporalité dans les différents cadres (administratif et légal, urgence, projet et âge) afin de garantir plus de droits aux bénéficiaires et de pouvoir mener un projet d'intégration qui reste la mission souhaitée.

L'âge

Comme mentionné ci-dessus, l'âge du/de la jeune a un impact considérable sur l'accompagnement délivré. Les professionnel.le.s témoignent également de leurs difficultés face à l'âge des jeunes.

Celui-ci constitue un facteur déterminant pour les prestations qui leur sont attribuées et la prise en charge qui en découle. Ce sera un facteur positif pour les plus jeunes et un facteur négatif pour les plus âgé.e.s. Le passage à la majorité s'avère être fatidique et l'accompagnement octroyé arrive à échéance. Cet aspect va rendre encore plus difficile la tâche des éducateur.trice.s.

“17 ans et demi, c'est l'horreur (rires) on a six mois pour tout faire quand ils arrivent ; qu'ils ne parlent pas un mot de français, qu'ils n'ont jamais été à l'école. On a six mois pour faire l'impossible ! Donc là c'est difficile...”
(Goudet-Lafon et al., 2016, p.20)

De plus, certain.e.s font part de leurs inquiétudes :

“Il y a le temps qui passe et on sait que les 18 ans vont arriver et que, là de plus en plus, les contrats jeunes majeurs, l'ASE n'en fait plus pour les jeunes qui n'ont pas de formation professionnelle qualifiante, qui ne sont pas dans un lieu d'accueil. Donc on a le stress et l'angoisse de : qu'est-ce qui va se passer après les 18 ans pour ce jeune qui va certainement être à la rue et très exposé à la prostitution, la drogue.” (Goudet-Lafon et al., 2016, p.21)

Tirillés entre espoir et réalité

Comme nous avons pu le constater, les professionnel.le.s et les bénéficiaires sont baigné.e.s dans l'incertitude et l'attente d'une décision d'asile.

Cependant, ils/elles sont quand même amené.e.s à construire un projet et envisager un avenir même si cela peut paraître invraisemblable.

Hammouti (2017, p.347) nous fait remarquer que les travailleur.euse.s sociaux.ales doivent s'engager dans une action et une communication paradoxale.

Ils/Elles ne doivent pas alimenter les illusions et les rêves chez le/la jeune requérant.e d'asile. Ils/Elles doivent donc les « ramener » à la réalité sociale et politique du pays. Même si les professionnel.e.s n'ont aucun pouvoir sur les décisions administratives, c'est à eux/elles que reviennent la charge d'informer d'un potentiel échec des démarches. Cela peut les délégitimer, mais ce discours paradoxal amène les jeunes et les éducateur.trice.s à prendre conscience de leurs responsabilités. Les éducateur.trice.s doivent donc soutenir et accompagner le/la jeune dans le maintien et l'implication dans son projet d'insertion tout en le/la tenant informé.e de l'avancement des démarches administratives. Hammouti (2017, p.349) pense que cela crée une nouvelle fois diverses tensions car les éducateur.trice.s doivent suivre un « idéal éducationnel » et instaurer une distance qui s'appuie sur une compétence de médiation.

Voici un témoignage des contradictions que peut relever cette thématique :

« Pour eux, je suis la responsable de leur malheur. Le département n'a pas de visage. Moi, j'en ai un. Ils peuvent associer la décision qui a fait tomber une partie de leur vie par terre à mon visage. Je ne leur en veux pas. Je comprends. Mais je m'endors ce soir avec une pince au fond du ventre et des bourdons plein la tête » (Le Berre, 2017, p.158)

La rencontre des cultures et l'intégration

Avant de débiter ce constat lié à la rencontre des cultures et à l'intégration, il nous semble important de pouvoir aborder la notion d'intégration.

Elle constitue une partie de la mission des travailleur.euse.s sociaux.ales mais elle est également demandée aux bénéficiaires et fait partie intégrante de nos politiques publiques et sociales actuelles.

Nous apprécions la vision que Dominique Schnapper a de l'intégration. Elle met en évidence que cette notion est ambiguë car elle appartient à la fois au langage politique et sociologique (Schnapper, 2008, p.2). Il est nécessaire de distinguer ces deux aspects. D'un point de vue politique, l'intégration se traduit par une politique d'intégration, c'est-à-dire à l'ensemble des dispositions prises pour définir et appliquer une volonté politique. Alors que d'un point de vue sociologique, l'intégration fait référence à un processus, à des faits sociologiques (Schnapper, 2008, p.2).

Nous allons définir la notion de l'intégration d'un point de vue sociologique. Il est difficile de définir spécifiquement ce terme car l'intégration est un processus et est composée de différents aspects de la vie quotidienne et collective :

“Il ne peut pas y avoir d'échelle unique pour mesurer l'intégration, parce que la vie sociale est formée de dimensions diverses et parce que les dimensions objectives et subjectives de l'expérience sociale peuvent diverger”
(Schnapper, 2008, p.3).

De ce fait, la définition de l'intégration qui se rapproche le plus de notre point de vue est la suivante :

“La notion d'intégration désigne en effet les processus par lesquels les individus participent à la société globale par l'activité professionnelle, l'apprentissage des normes de consommations matérielles, l'adoption des comportements familiaux et culturels, les échanges avec les autres, la participation aux institutions communes.” (Schnapper, 2008, p.3).

Avoir réfléchi à cette notion et à sa définition nous questionne. Nous nous demandons comment est interprétée cette dernière dans la mise en oeuvre du travail social et de l'accompagnement ; est-elle perçue et utilisée d'un point de vue politique ou sociologique ?

Nous nous demandons jusqu'à quel point ce terme est neutre ; implique-t-il un jugement de l'autre et une asymétrie de pouvoir entre la personne migrante et le/la citoyen.ne ?

A présent, voici le constat en lien avec la rencontre des cultures et l'intégration. En accompagnant des personnes requérantes d'asile, les travailleur.euse.s sociaux.ales font la rencontre avec de nouvelles cultures. Selon Goudet Lafon et al. (2016, p.21), cet aspect peut comporter diverses difficultés.

Tout d'abord au niveau de la barrière de la langue. Au départ, elle entraîne un souci de communication entre le/la professionnel.le et le/la bénéficiaire. Ils/elles sont obligé.e.s de faire appel à un/une intermédiaire tel qu'un.e interprète ou un.e autre bénéficiaire afin de faciliter la traduction.

Malheureusement, cela n'est pas toujours possible et le/la professionnel.le doit trouver d'autres solutions comme par exemple l'utilisation de l'anglais. Cette difficulté peut avoir un effet sur l'établissement et la construction d'un lien avec la personne accompagnée.

La relation de confiance sera plus longue à établir et le manque de compréhension peut entraver l'envie de s'exprimer et créer divers malentendus ou de l'inquiétude chez le/la bénéficiaire.

Ensuite, les travailleur.euse.s sociaux.ales font face aux difficultés liées à l'intégration dans le pays d'accueil. L'intégration est un objectif qui est inscrit dans leur mission. L'accompagnement prodigué est primordiale pour accéder au processus d'intégration. Le/la professionnel.le va donc avoir pour rôle de "transmettre" au/à la bénéficiaire la culture du pays d'accueil tout en accordant une attention particulière et en reconnaissant la culture d'origine.

Finalement, dans son travail, le/la professionnel.le va peut-être réaliser des contres-attitudes. Il/Elle est en permanence confronté.e à l'altérité et à une certaine forme de contre-transfert culturel. Il est important qu'il/elle ait en tête d'apprendre à travailler avec la culture de l'autre plutôt que de vouloir changer sa culture.

Le/La travailleur.euse social.e

Dans ce chapitre, nous abordons les émotions et les résonances des travailleur.euse.s sociaux.ales qu'ils /elles peuvent éprouver au sein de leur accompagnement.

Les résonances

L'accompagnement des personnes migrantes peut faire ressentir différentes sensations aux professionnel.le.s. Ils/elles doivent pouvoir s'engager dans la relation sans s'y perdre.

Ils/elles doivent être présent.e.s afin de répondre aux besoins des personnes qu'ils/elles accompagnent. Toutefois, être présent.e n'implique pas uniquement la présence physique, mais également psychique.

Selon Cifali (2002, p.4), ils/elles doivent avoir la capacité de faire abstraction de leurs anxiétés professionnelles et/ou privées. Pour être présent.e.s pour l'autre, il faut de l'intérêt. L'intérêt est crucial dans la relation afin de montrer que l'autre n'est pas réduit à un objet (Cifali, 2002, p.5).

De plus, Cifali (2002, p.6) ajoute qu'il faut pouvoir également maintenir cet intérêt malgré la répétition des actions afin de ne pas s'épuiser.

« Être fatiguée d'entendre les mêmes histoires, et s'en vouloir d'être fatiguée d'entendre les mêmes histoires, car ce ne sont pas, en réalité les « mêmes histoires » (Le Berre, 2017 p.194)

Selon Cifali (2002, p.11), notre rapport à l'autre est donc rempli de sentiments qu'il est important de prendre en compte car ils révèlent de quoi est faite notre participation dans la relation. Notre implication dans la relation va nous faire jouer une part de soi. Nous pouvons appuyer l'apport de Cifali avec la citation de Le Berre, une assistante sociale :

« Tous ont laissé un peu d'eux-mêmes sur mon bureau. Moi aussi, j'y ai laissé un peu de moi-même. » (Le Berre, 2017, p.68)

Les travailleur.euse.s sociaux.ales travaillent avec le contexte juridique des politiques sociales, mais également de leurs institutions.

Selon Bonvin (2017, p.47), ils/elles peuvent ressentir une impuissance face à ce contexte restrictif. Ils/elles peuvent éprouver de l'injustice face à une décision juridique à propos d'une situation. De plus, Bovin (2017, p.49) ajoute qu'ils/elles peuvent aussi avoir de la tristesse face à une décision de renvoi ou encore par l'absence de nouvelles des personnes suivies. Ils/elles doivent également essayer de faire saisir à la personne migrante les décisions qui sont parfois difficiles, ce qui demande une maîtrise des émotions afin de ne pas alimenter la panique du/ de la jeune.

« Alors que je cherche les mots pour transformer de manière correcte du jargon administratif en réponse compréhensible aux oreilles du jeune en face de moi, je vois la panique faire des bonds dans son regard » (Le Berre, 2017 p.182)

« J'essaie de trouver des mots qui n'aient pas la forme de couteaux » (Le Berre, 2017 p.13)

Le/la travailleur.euse social.e est sollicité.e affectivement notamment face aux histoires de vie, aux récits, aux problématiques de guerre, de torture que peuvent témoigner les bénéficiaires.

Goudet Lafon et al. (2016, p.25) pensent que ces différents aspects peuvent rendre plus complexe la relation éducative et provoquer des stratégies de défense (Pétillon) chez les professionnel.le.s.

« Alors, il me reste le temps du trajet pour fermer la porte du bureau et ouvrir celle de ma vie normale, ma vie perso, ma vie sans exils et sans noyades, sans fautes d'orthographe dans les papiers d'identité et sans annonces qui mettent la vie d'autres gens par terre, ma vie sans viols sur mineurs et sans inconnus qui pleurent dans le silence de la nuit. » (Le Berre, 2017 p.68)

Mise en tension de la professionnalité

Pour conclure, ces nombreuses difficultés vont créer une mise en tension de la professionnalité.

Comme nous avons pu le constater, les travailleur.euse.s sociaux.ales de la migration éprouvent diverses difficultés et leur travail est source de diverses contradictions. Les professionnel.e.s peuvent être confronté.e.s à des émotions fortes concernant l'histoire et le sort des bénéficiaires ce qui peut produire chez ceux/celles-ci une trop grande sollicitation ou un sentiment d'échec dans leur accompagnement. Les professionnel.le.s peuvent donc se sentir désarmé.e.s et désemparé.e.s.

Leur identité peut en être impactée, voici les propos de Bolzman :

« Professionnelle ou non, l'identité n'est ni figée, ni unique. Elle s'enrichit, se complexifie, se contredit parfois, se cherche souvent, s'affirme ou se cache au gré des circonstances. Mais elle a besoin d'un minimum d'appartenance, d'une certaine cohérence, ainsi que d'un sentiment de continuité, toutes choses qui semblent cruellement manquées et donc beaucoup de travailleurs sociaux se plaignent. Ils ont mal à leur identité et ceci fait peser de lourdes menaces sur leur profession. » (Bolzman, 2004, p.47)

Face à cela, Joncour (2014, p.34) pense que les travailleur.euse.s sociaux.ales peuvent ressentir une grande souffrance et un épuisement car les conditions dans lesquelles ils/elles travaillent ne permettent plus de donner du sens à leurs actions, ni de prendre du recul face aux procédures. Divers mécanismes de défense se mettront alors en place. Certain.e.s décideront de s'accrocher à la théorie pour légitimer leur accompagnement, certain.e.s feront abstraction de leurs sentiments ou d'autres décideront d'abandonner leur travail. Cet aspect est directement en lien avec notre hypothèse de départ qui évoque la distance entre les professionnel.le.s et les personnes migrantes.

« On s'habitue au désespoir, il y a un moment où les douleurs des autres ne te font presque plus mal. C'est pour ça que je me suis dit qu'il ne fallait pas trop tarder à changer de travail, je crois. » (Le Berre, 2017, p.194)

De plus, l'identité du/de la professionnel.le et son bien-être ne sont pas les seul.e.s mis à mal. Bolzman (2004, p.47-48) rajoute que l'identité de la profession est également en danger. Il caractérise celle-ci de « *floue dans les contours* ». Le premier élément se réfère une nouvelle fois au contexte politique de la migration. Les professionnel.le.s doivent faire face à une adaptation constante à cause des critères économiques et des politiques institutionnelles. Le deuxième élément mettant en danger l'identité de la profession concerne le fait d'engager des travailleur.euse.s sociaux.ales qui ne sont pas formé.e.s en tant que tel ainsi que l'apparition des nouveaux métiers du travail social (formes de médiation).

Notions et diverses approches de l'accompagnement

Les constats sur l'accompagnement évoqués dans le chapitre précédent, nous ont permis de saisir les difficultés, les contradictions que vivent les travailleur.euse.s sociaux.ales au quotidien. Nous avons pu remarquer que qu'elles sont source de dilemmes éthique car elles mettent en tension les valeurs et les principes que les professionnel.le.s souhaitent soutenir au sein de leur accompagnement.

De ce fait, nous allons traiter et définir à quoi correspond un accompagnement éthique. Au regard de plusieurs.e.s auteur.e.s, nous allons décrire différents modèles d'accompagnements. Cela dans le but d'analyser et de comprendre la perception des travailleur.euse.s sociaux.ales au sujet de leurs missions et des personnes qu'ils/qu'elles accompagnent.

L'accompagnement

Nous pensons qu'il est essentiel d'aborder et de penser l'accompagnement afin de mieux en saisir les enjeux et les tensions. Cette notion sera exposée au regard de Métraux (2018), pédopsychiatre et Depenne (2014), éducateur et docteur en sociologie politique.

L'approche migratoire développée par Jean-Claude Métraux (2018) a marqué notre esprit par son authenticité et son retour à l'essentiel. Nous avons pu accoler cette approche avec celle de Depenne (2014) car elles s'inscrivent dans la même volonté de replacer le facteur humain au centre de l'accompagnement.

Métraux (2018) nous propose de déconstruire nos idées reçues sur la migration et la relation d'aide. Ceci afin de réduire la relation asymétrique entre l'accompagnant.e et la personne accompagnée pour créer un lien sincère porteur de ressemblances qui leur permettent de co-construire ensemble l'accompagnement.

Dans l'approche définie par Depenne, il y a cette volonté similaire de s'inscrire dans une logique « d'aller avec » l'individu afin de ne pas l'annuler dans son altérité. Il propose de prendre cet accompagnement comme un processus dynamique se réalisant dans la relation et dans la proximité avec l'autre. Depenne préfère parler en termes de proximité que de distance. Il explique que la distance ne permet pas la rencontre avec l'autre. Mettre à distance, c'est annuler et évoquer une méfiance pour l'individu. Il ne peut donc pas avoir une relation. Il faut pour cela que les deux êtres soient perçus comme des individus uniques (Depenne, 2014, p.13).

En lien avec notre hypothèse sur la distance, nous pouvons constater que d'un point de vue éthique, il serait plus judicieux de parler en terme de proximité. Cela afin de réduire la relation de pouvoir, de créer un lien et de co-construire l'accompagnement.

Selon Métraux le terme de la distance évoque la différenciation entre la personne migrante et le/la citoyen.ne. Métraux (2018, p.24-25) souhaite aborder la migration comme une métaphore, son titre est inspiré du livre de Susan Sontag « *La maladie comme métaphore* ». Cet ouvrage met en avant toutes les connotations négatives liées à la maladie et notamment l'aspect d'incurabilité qu'elle pourrait avoir. Métraux pense qu'il en est de même pour les connotations en lien avec la migration.

Selon lui, l'étude de cette notion a amené à créer une distance, un fossé entre la personne migrante et le/la citoyen.ne car la notion de migration est caractérisée par la différence, un déficit (Métraux, 2018, p.24-25). Les propos de Métraux valident partiellement notre hypothèse. Il constate qu'en réalité, il existe une réelle mise à distance entre le/la professionnel.le et les personnes migrantes déjà à partir de notre langage.

Métraux propose l'idée que « *Nous sommes tous des migrants* » (Métraux, 2018, p.25-30). À travers cette pensée, il souhaite construire un nouveau vocabulaire, de nouvelles techniques basées sur la valorisation du savoir expérientiel. La visée de cette pensée est de pouvoir découvrir les ressemblances qui unissent l'accompagnant.e et la personne accompagnée afin de favoriser la recherche de similitudes et non pas de différences.

Le but étant que l'accompagnant.e et la personne accompagnée puissent penser, développer ensemble afin de co-construire un monde de sens partagé. Cette idée rejoint l'idée de Depenne et nous renvoie à la notion de proximité.

Voici ses propos qui illustrent la migration comme métaphore :

« Prendre la migration comme métaphore nous inclut, gens des métiers de l'aide, dans la communauté des migrants. La refonte ici proposée de notre vocabulaire et de nos techniques nous fait voyager d'un monde de sens à un autre, analogue par beaucoup d'aspects à celui qu'effectue le migrant appelé à tisser entre elles ses appartenances aux cultures d'origine et d'accueil pour progressivement se construire une identité nourrie d'appartenances plurielles. » (Métraux, 2018, p.23)

Métraux (2018) nous fait saisir son souhait de casser toutes les certitudes des professionnel.le.s afin de diminuer leur toute puissance pour abolir cette relation asymétrique entre le/la professionnel.le et le/la bénéficiaire ; l'idée principale étant de prévenir et d'abolir l'exclusion.

Voici la perspective alternative de l'accompagnement qu'il propose :

« Un zeste d'humanité, d'humilité, de sincérité, suffirait. Des dons de paroles précieuses, des mots de reconnaissance permettraient d'assouplir l'asymétrie entre professionnels et bénéficiaires, entre nantis et déshérités. J'en déduirais que la reconnaissance prime sur la connaissance : reconnaître pleinement autrui avant de faire appel à nos techniques professionnelles usuelles. Certes faudra-t-il dès lors déconstruire l'alphabet de nos métiers, de l'écoute à l'empathie en passant par l'adéquate distance et le vocabulaire de l'alliance, revisiter nos panoplies de concepts et en proposer des nouveaux. » (Métraux, 2018, p.25).

Nous apprécions particulièrement cette vision de l'accompagnement, mais sa mise en oeuvre pratique et les outils utilisés restent encore énigmatiques pour nous. De ce fait, nous allons nous intéresser aux différents modèles d'accompagnements définis par Métraux (2018). Afin d'approfondir notre analyse, nous les comparerons à ceux qui ont été développés par Bolzman (2009).

Il faut savoir que Bolzman (2009) est le premier à avoir défini les modèles d'accompagnements. Métraux de son côté s'en est inspiré et les a nuancés en y incluant une critique composée de la dimension éthique.

Les modèles d'accompagnement

Nous avons pu constater précédemment que l'accompagnement des personnes requérantes d'asile est traversé par diverses tensions, contradictions et dilemmes. Nous avons pu également commencer à aborder la notion d'accompagnement et sa définition. C'est pourquoi, nous trouvons pertinent de développer différents modèles d'accompagnement afin de mieux pouvoir saisir la perception et la considération que le/la professionnel.le pourrait avoir envers la personne accompagnée, mais également le rôle qu'il/elle a dans son accompagnement. Finalement, nous aborderons les points positifs et négatifs de certains de ces modèles et de leur utilisation dans les institutions genevoises. Nous avons choisi de développer les modèles selon le regard de Bolzman (2009) et nous les compléterons avec les propos de Métraux (2018).

Bolzman souhaite systématiser les manières de penser et d'agir des professionnel.le.s. Il propose et analyse donc cinq modèles :

1. Réparateur assimilationniste
2. Ethnoculturel
3. Communautaire
4. Interculturel
5. Antidiscriminatoire

Il s'agit de modèles élaborés en lien avec les problématiques de l'étranger.ère et du/de la migrant.e. Les modèles décrits ne sont pas forcément explicités par les professionnel.le.s, mais ils représentent des idéaux-types construits à partir de la réalité d'un point de vue du chercheur (Bolzman, 2009 p.42). Il ne s'agit pas de faire une description exhaustive, mais de mettre en lumière des logiques exposées dans le travail social afin d'en comprendre leurs sens et leurs effets dans les relations.

Le modèle réparateur assimilationniste

Il s'agit du modèle le plus ancien. Dans ce modèle, les familles migrantes sont perçues comme des personnes ayant des déficits et des manques qu'il faut colmater.

Elles sont perçues comme des personnes qui n'ont pas de formation et qui seront donc en marge de la société européenne. Il y a également une incompatibilité culturelle car ce groupe porte une religion ancestrale (Bolzman, 2009, p.43).

Métraux rejoint Bolzman en donnant la citation suivante :

« Tout problème du "migrant" s'interprète en termes de déficit vis-à-vis de la norme autochtone et toute thérapeutique se fonde sur la présupposition d'un déficit à combler » (Métraux, 2018, p.117).

Face à ce constat, il y a donc une volonté de réparation et renforcement du point de vue de l'éducation, des ressources et de l'apprentissage du pays. Cette volonté a pour but d'amoinrir la distance entre les enfants de migrants et les familles autochtones. Le/la travailleur.euse social.e est donc représenté.e comme l'individu normatif qui sait ce qui est bon pour les familles. Il ne remet pas en cause les normes sociales, ni son rôle dans l'activité (Bolzman, 2009, p.43-44).

L'intégration se reflète par la transformation des personnes migrantes à vouloir se rapprocher des autochtones.

Le modèle est surtout basé sur l'intégration et vers la volonté d'un meilleur statut social pour les enfants car les parents sont perçus comme des individus sacrifiés avec peu de possibilités d'évolution. Cette situation creuse une séparation entre ces deux générations et peut faire « oublier » aux enfants leurs origines ce qui peut créer des troubles identitaires (Bolzman, 2009, p.44).

Dans ce modèle, c'est le/la professionnel.le qui dirige la situation en ne prenant pas compte des envies de la famille. Ce qui crée une relation inégalitaire. De plus, les personnes migrantes ont peu de moyens pour aller contre les décisions du/de la professionnel.le (Bolzman, 2009, p.44).

Ce modèle a été appliqué par Pro Juventute en Suisse de 1930 à 1970. Ils/Elles enlevaient les enfants des Yénishes sans leurs préavis afin de les placer dans des foyers ou dans des familles d'accueil. Le but étant d'écarter les enfants de leurs parents perçus comme des marginaux. Le bilan de cette mise en place du modèle réparateur a été désastreux car cela a produit des traumatismes durables. Pro Juventute a présenté des excuses publiques aux parents et aux enfants (Bolzman, 2009, p.44).

Le modèle ethnoculturel

Ce modèle naît comme une réponse au modèle assimilationniste. On tente de prendre plus en compte l'entité des personnes migrantes. Dans l'application de ce modèle, il y a une reconnaissance de la culture, du parcours de vie, de l'histoire migratoire. Prendre en compte ces éléments est présenté comme une chance d'élaborer un meilleur diagnostic des problématiques réelles (Bolzman, 2009, p.45).

Le/La travailleur.euse social.e va donc être dans un rôle d'intermédiaire entre la culture de la personne migrante et sa propre culture. Il est possible que l'attention du/de la professionnel.le se focalise sur la culture de la personne accompagnée, au point, où il/elle peut omettre qu'il/elle est lui/elle-même porteur.euse d'une culture (Bolzman, 2009, p.45).

Métraux développe également ce modèle et le qualifie comme une “approche culturaliste”. Il la définit comme :

« L'intérêt majeur se porte sur la culture de l'autre, soulignant la nécessité de la connaître, voir de la reconnaître. La culture demeure parfois seule sous les projecteurs, mais les dimensions sociale et historique apparaissent assez souvent à l'arrière-scène »(Métraux, 2018, p.150).

Métraux rejoint le modèle de Bolzman (2009). En mettant en évidence que la culture du/de la professionnel.le ainsi que sa position sociale sont souvent mises de côté et ne sont pas prises en compte (Métraux, 2018, p.150).

- *Différence avec le modèle assimilationniste*

La grande différence est la volonté d'une égalité. Le/la migrant.e peut apprendre la culture, mais l'autochtone également.

- *Le point positif du modèle ethnoculturel*

Il y a une reconnaissance de la spécificité culturelle des personnes migrantes. Il y a la volonté de l'accueillir telles qu'elles sont et de les valoriser en les encourageant à garder des liens avec la communauté d'origine (Bolzman, 2009, p.45).

- *Les risques du modèle*

Le risque est d'effectuer un travail avec une définition trop construite et réduite de leur culture d'origine. Il y a également le risque de culturaliser des problèmes et d'expliquer un comportement au regard de la culture. L'application du modèle peut également creuser un écart entre les personnes de cultures différentes en y attribuant des comportements distincts (Bolzman, 2009, p.45).

Le modèle communautaire

Dans ce modèle, le/la professionnel.le va chercher des solutions en proposant un rapprochement entre des individus qui ont vécu des situations semblables afin de répondre à certaines problématiques. Le/la travailleur.euse social.e est donc présent.e pour favoriser et faciliter les liens entre les personnes migrantes mais aussi entre les migrant.e.s et la société d'accueil. Établir un lien entre les personnes migrantes est une étape transitoire pour l'intégration dans la société d'accueil (Bolzman, 2009, p.46).

- *Le point positif du modèle communautaire*

Il facilite l'échange entre les migrant.e.s avec un vécu similaire. Il permet aussi de faire un travail d'élaboration et de réélaboration identitaire dans un contexte en changement. (Bolzman, 2009, p.46).

- *Les limites du modèle*

Tous les individus n'ont pas envie d'être catégorisés avec d'autres individus ayant une situation semblable car ils souhaitent se différencier, s'opposer ou en sont méfiants. Il y a également le risque que les personnes ne souhaitent plus se mélanger à d'autres personnes distinctes et restent avec celles qui leur sont semblables (Bolzman, 2009, p.46).

L'association CAMARADA à Genève est un exemple de ce modèle car il joue le rôle d'une « passerelle entre deux mondes ». L'association permet aux femmes migrantes de se rencontrer et de s'aider entre elles et de participer ensemble à plusieurs activités (Bolzman, 2009, p.46-47).

Le modèle interculturel

Le modèle s'inscrit dans une volonté de valoriser l'échange entre les individus différents en se focalisant sur ce qui les rassemble. L'outil utilisé est la négociation entre les individus afin de trouver une solution commune.

Pour ce faire, il faut pouvoir être à l'écoute de l'autre dans sa spécificité et saisir que tout individu est légitime. Le/la professionnel.le est le/la médiateur.trice interculturel.le facilitateur de l'échange. Il/elle doit mettre de côté ses idées reçues sur les personnes accompagnées. Les migrant.e.s sont donc dans ce modèle-là perçus comme des partenaires contribuant aux solutions (Bolzman, 2009, p.47).

Métraux souligne dans son modèle qu'il qualifie d'approche « interculturelisme » que les professionnel.le.s accordent un intérêt et une importance à la dimension interculturelle des personnes migrantes. Cependant, ceux/celles-ci le font d'une position extérieure car ils/elles ne partagent pas leur propre expérience de vie ou leur culture par soucis d'objectivité et de neutralité. Ils/Elles se maintiennent ainsi souvent à distance de la personne accompagnée et font abstraction de la dimension du lien interculturel (Métraux, 2018, p.151). Nous pensons que si les travailleur.euse.s sociaux.ales s'incluraient eux/elles-mêmes dans cette dimension interculturelle, le lien construit favoriserait une proximité et une égalité dans la relation.

- *Le point positif du modèle interculturel*

Le modèle permet que tous les individus reconnus participent.

- *Les limites du modèle*

Les migrant.e.s et les autochtones ne sont pas reconnu.e.s au même titre, ce qui crée une relation de pouvoir. Cette dernière doit être prise en compte et non réduite à un problème de communication. L'utilisation de ce modèle peut instaurer une certaine méfiance à cause de cette inégalité des positions (Bolzman, 2009, p.48).

Le modèle antidiscriminatoire

La culture prend ici moins de place que dans les modèles précédents. Dans ce modèle, l'importance vient du statut attribué aux migrant.e.s ce qui est déjà une forme de discrimination par rapport aux autochtones.

Il faut pouvoir promouvoir le pouvoir d'agir des personnes migrantes en supprimant les discriminations dans tous les contextes agissants. Le/la travailleur.euse sociale ne doit pas agir uniquement d'un point de vue individuel, mais également sur le collectif en luttant contre les discriminations pour plus d'égalité en s'appuyant sur son expérience au travail (Bolzman, 2009, p.48).

Une meilleure intégration des personnes migrantes passe par la volonté d'établir une égalité des droits et une égalité de traitement pour tous les résident.e.s en ne tenant pas compte leur origine. Le travail de changement s'effectue auprès des bases légales et des institutions et non sur les personnes migrantes (Bolzman, 2009, p.48).

Métraux développe également ce modèle, qu'il qualifie comme « L'approche par les discriminations ». Il pense que la plupart du temps, les discriminations sont identifiées et discutées. Selon lui, très peu d'intervenant.e.s s'intéressent aux effets que ces discriminations peuvent produire chez la personne accompagnée au sujet de leurs souffrances sociales et psychologiques. Ceux/celles-ci, n'agiraient donc pas directement sur les effets que les discriminations produisent, ni avec la collaboration de la personne requérante d'asile. Ils/elles n'utiliseraient que peu leurs compétences pratiques, notamment leurs compétences relationnelles (Métraux, 2018, p.150).

- *Le point positif du modèle antidiscriminatoire*

Il permet de mettre en lumière les limites imposées par le cadre et sensibiliser les professionnel.le.s à leurs comportements discriminatoires (Bolzman, 2009, p.48).

- *Les limites du modèle*

Le modèle ne prend pas en compte d'autres facteurs qui peuvent être des difficultés pour les personnes migrantes. L'autre risque est de donner le rôle de porte-parole à des médiateurs.rices et que cela diminue la parole du/de la citoyen.ne concerné.e.

Dans le canton de Genève, un groupe de travailleur.euse.s sociaux.ales et d'enseignant.e.s accompagnant des enfants clandestins ont permis grâce à leurs travaux de reconnaître le droit à l'éducation pour tous les enfants et cela indépendamment de leur statut juridique (Bolzman, 2009, p.49).

L'approche centrée sur le lien

Ce modèle a été développé dans l'ouvrage de Métraux. Bolzman quant à lui n'en fait pas référence.

Métraux définit celui-ci de la manière suivante :

“La méthodologie et/ou l'analyse prend en compte le lien entre l'auteur et les personnes d'ici ou d'ailleurs rencontrées au hasard de son investigation.”
(Métraux, 2018, p.151).

Selon lui, cette approche correspond à la « réelle » notion d'interculturalité car c'est l'unique modèle qui tient compte des diverses spécificités du lien ; notamment de ses qualités culturelles, sociales, historiques et professionnelles (Métraux, 2018, p.151).

Conclusion

Pour conclure, nous pouvons constater qu'il existe une multitude d'approches en ce qui concerne l'accompagnement des personnes requérantes d'asile. Nous pouvons observer des points positifs mais également divers risques.

Les principaux risques décelés et auxquels il est important d'être attentif en tant que professionnel.le du travail social sont d'uniquement considérer la personne migrante comme ayant des déficits à « réparer ». Mais aussi de réduire toutes les interprétations et les comportements à l'aspect culturel.

Ensuite, Métraux nous informe dans son ouvrage de la fréquence des modèles utilisés par les professionnel.le.s. Il a récolté ces différentes données en 2007 lors du congrès de Timisoara de l'Association pour la recherche interculturelle (ARIC).

Métraux a classé les travaux présentés en plusieurs catégories, selon l'approche qui les fonde, sur la base des résumés les présentant dans le programme du congrès (Métraux, 2018, p.149).

Cela s'avère particulièrement interpellant car selon les témoignages d'intervenant.e.s dans le domaine de la migration, le principal modèle utilisé est celui des déficits (32%) (le modèle réparateur assimilationniste pour Bolzman), suivi de l'approche culturaliste (24%) (le modèle ethnoculturel pour Bolzman) ainsi que de l'approche par les discriminations (18%) (le modèle antidiscriminatoire pour Bolzman). Métraux nous fait remarquer que l'approche interculturelisme (14%) (le modèle interculturel pour Bolzman) ainsi que l'approche centrée sur le lien (7%) sont très peu utilisées (Métraux, 2018, p.149-151).

Nous pouvons également constater que les compléments apportés par Métraux aux différents modèles de Bolzman mettent en avant que les professionnel.le.s se mettent en retrait concernant leur implication personnelle dans la relation et que la dimension du lien est peu étudiée, travaillée. Cette information valide partiellement notre hypothèse concernant la distance entre le/la professionnel.le et le/la bénéficiaire.

Ces différents constats nous interpellent car les modèles tels que le modèle interculturel et l'approche centrée sur le lien sont les moins utilisés. Pourtant, ceux-ci sont les plus proches de la notion d'éthique. En effet, dans l'accompagnement éthique, la personne accompagnée est reconnue dans son entité. Elle est également reconnue comme actrice et partenaire de son projet. Le lien humain est donc le fondement de l'accompagnement éthique.

L'utilisation du modèle réparateur assimilationniste ainsi que du modèle antidiscriminatoire sont influencés par les divers champs de tensions que nous avons pu identifier dans le chapitre précédent, voici quelques suppositions et interprétations :

Le modèle réparateur assimilationniste est fortement influencé par la vision que la société porte sur les personnes migrantes, mais également par cette différence, cette distance ainsi que par l'asymétrie de pouvoir entre l'intervenant.e social.e et la personne accompagnée.

Nous supposons que le modèle discriminatoire et son utilisation prépondérante sont influencés par les tensions que crée la politique migratoire.

Celles-ci génèrent diverses discriminations envers les personnes requérantes d'asile. Elles peuvent également être un obstacle dans l'accompagnement des professionnel.le.s car elles sont en contradiction avec leurs principes et objectifs.

Finalement, nous pensons qu'il n'y a pas un modèle précis à utiliser, ni une seule manière de faire. Il pourrait être intéressant de s'inspirer de certains de ces modèles et de les utiliser comme outils en particulier : le modèle ethnoculturel, le modèle communautaire, le modèle interculturel et l'approche centrée sur le lien.

Ceux-ci pourraient permettre aux professionnel.le.s d'avoir un autre regard sur leur pratique ainsi que d'évaluer où ils/elles se situent dans l'approche qu'ils/qu'elles ont pu développer. Ils pourraient être développés comme outils notamment pour les projets pédagogiques et institutionnels.

L'éthique

Dans le choix d'un modèle d'accompagnement, la notion d'éthique joue un rôle crucial. L'éthique est intimement liée à l'accompagnement et au positionnement du/de la professionnel.le. Il existe plusieurs définitions de l'éthique, ce qui peut impliquer des confusions dans sa compréhension.

Retenons comme base une première définition de l'éthique enseignée à la Haute Ecole de Travail Social:

« L'ensemble des principes qui sont à la base de la conduite de chacun. »
(Professionalité et champs professionnels, Situation dilemmes, Module B6, 2017)

Au regard de la lecture de l'ouvrage de Depenne et les principes qu'il soutient, nous avons imaginé cette définition de l'accompagnement éthique (Deppen, 2014) :

« L'accompagnement éthique comprend la reconnaissance de l'altérité de l'autre et la volonté d'une amélioration de la situation pour et par l'individu. »

À travers cette citation, nous souhaitons relever la nécessité de reconnaître l'autre et de l'accompagner vers le développement du pouvoir d'agir.

Nous pouvons retrouver ces objectifs dans le code de déontologie (Avenir social, 2010) qui se définit comme étant :

« L'ensemble des règles de bonne conduite dont une profession se dote pour régir son fonctionnement au regard de sa mission. » (Professionnalité et champs professionnels, Situation dilemmes, Module B6, 2017)

L'utilisation comme ressource du code de déontologie est également source de réflexion dans l'accompagnement des individus. Dans le code de déontologie, il est mentionné que les lignes de conduite à suivre s'appliquent dans une perspective éthique. Or, si nous suivons l'élaboration de la notion de l'éthique chez Depenne, l'éthique s'oppose à la classification et l'ordre. Il explique donc que la déontologie n'est pas éthique mais elle permet de transmettre aux professionnel.le.s une liste de valeurs communes (Depenne, 2014, p.30).

Nous souhaitons pouvoir émettre un avis quant à l'utilisation du code de déontologie. Nous pensons qu'il est important pour les travailleur.euse.s sociaux.ales d'avoir un document de référence afin d'avoir un langage et des objectifs communs. Toutefois, nous aimerions rendre attentif à la dangerosité de réduire le code de déontologie comme aide-mémoire du « bon.ne ou mauvais.se professionnel.le ».

Cette utilisation du code de déontologie serait alors pour nous contre éthique. En effet, l'éthique prend l'individu dans sa singularité et le bien-mal sont des catégories de pensées qui nient l'humain (Depenne, 2014 p.30).

Pour qu'il y ait éthique, il faut une reconnaissance de l'autre et un refus de domination (Depenne, 2014 p.48). Depenne parle d'un accompagnement par une logique disqualifiante lorsque ces éléments ne sont pas présents. Cette logique est nommée « la prise en charge ».

Cette dernière renvoie à l'autre qu'il/qu'elle est une charge à prendre. Le terme « prendre » montre que l'autre est saisissable et peut être réduit.e à la notion d'objet. Le/La bénéficiaire, lors d'une prise en charge, effectue une dé-prise de soi c'est-à-dire qu'il/ qu'elle s'abonne soi-même. Dans ce contexte, aucune relation n'a lieu et encore moins une relation éthique. Dans le terme « prise en charge », il y a donc la volonté de saisir l'autre et l'idée que l'autre ne peut exister sans son accompagnant.

L'éthique s'oppose complètement à cette logique. De plus, l'autre rentre dans une logique de devoir à l'accompagnant.e, il/elle a une dette envers lui/elle (Depenne, 2014, p.48).

Or nous avons pu le voir dans la logique de la relation d'éthique de M. Lévinas que la relation est désintéressée. À ce propos, Métraux évoque les différentes théories de l'échange, notamment celle du don selon Mauss et celle des trois types d'objets selon Godelier. Après l'analyse de ces différentes notions, il propose d'en ajouter une qui est la valeur des paroles.

L'échange dans l'accompagnement

Le don selon Mauss

Selon Mauss (Fustier, 2008, p.78-80), le don est fondateur de l'échange. Il est constitué de trois étapes qui sont : donner, recevoir et rendre.

Ces différents éléments induisent une triple obligation du don :

« Faire un cadeau à l'autre, accepter de recevoir un cadeau de l'autre, rendre le cadeau qui vous a été fait. » (Fustier, 2008, p.78).

Le don est donc intégré dans un système d'échanges qui implique une obligation et une réciprocité. Ce fonctionnement va entraîner une chaîne de dons et contre-dons. Cela donnera lieu à un lien déséquilibré où la notion de dette ne cessera d'être alimentée tant que cette chaîne ne sera pas brisée.

Ensuite, Mauss met en avant le fait que par le cadeau (le *taonga*), le donateur donne quelque chose qui provient de son âme, de son esprit (le *hau*). Cet aspect se traduit par :

« Accepter quelque chose de quelqu'un c'est accepter quelque chose de son essence spirituelle, de son âme. » (Fustier, 2008, p.79).

Le cadeau en question peut donc s'avérer être dangereux car il a une emprise sur celui/ celle qui le reçoit.

Les trois types d'objets selon Godelier

Godelier va approfondir la théorie de Mauss sur le don ainsi que celle de la réciprocité selon Marshall Sahlins (Métraux, 2018, p.178-179).

Pour lui, il existe différents types d'objets avec lesquels les personnes font des dons. Ceux-ci se distingueraient par leur valeur significative et affective. Ces trois types d'objets seraient les objets monnaie, les objets précieux et les objets sacrés.

Les objets monnaie (Métraux, 2018, p.179) : ces objets sont comparables à l'argent. La seule valeur qui peut leur être attribuée est leur valeur marchande. Aucune affectivité particulière n'est rattachée à ces objets ; ils sont donc transmis d'une personne à l'autre.

Les objets précieux (Métraux, 2018, p.179) : ces objets ne sont pas d'une grande utilité dans la vie quotidienne. Cependant, une valeur affective leur est attribuée. Ils expriment une amitié ou une alliance entre la personne qui le donne et celle qui le reçoit. Une valeur symbolique est donc attribuée à ces objets par les deux personnes concernées. Ils ne se transmettent pas à nouveau, ils se conservent et restent dans un cercle restreint de connaissance.

Les objets sacrés (Métraux, 2018, p.181) : ces objets ont une valeur particulièrement affective et sensible. Ils sont souvent importants et ont un lien avec les origines ou une dette à l'égard des ancêtres. Les personnes cherchent donc à préserver ces objets et à les garder secrets. Ils ne seront donc en aucun cas échangés. Ils sont uniquement présents dans un cercle de personnes privé.

Les trois types de paroles selon Métraux

À partir de ces idées, Métraux a décidé d'analyser l'aspect du don au sein des paroles. Pour ce faire, il va transposer la théorie de Godelier sur celles-ci.

Les paroles monnaie (Métraux, 2017, p.184) : les paroles monnaie n'ont pas de signification, elles font partie des discussions courantes. Aucune valeur ne leur est attribuée, elles ne transmettent rien du donateur. Elles peuvent se réaliser dans un cercle public.

Les paroles précieuses (Métraux, 2017, p.185) : les paroles précieuses permettent de construire et de préserver le lien. Elles sont significatives. Une valeur affective leur est attribuée, elles portent une marque du donateur. Ces paroles ont souvent un caractère intime ; elles peuvent se caractériser par des confidences, des histoires, des sentiments, des croyances, etc. Ces paroles sont donc partagées au sein d'un cercle restreint de personnes.

Les paroles sacrées (Métraux, 2017, p.185-186): les paroles sacrées se caractérisent comme étant des secrets. Elles sont donc importantes et les personnes se doivent de les préserver, protéger. Ces paroles sont uniquement présentes dans un cercle privé.

L'échange inégal :

Suite à ces trois théories, Métraux partage son constat sur la notion de l'échange dans l'accompagnement des travailleur.euse.s sociaux.ales (Métraux, 2018, p.187-198).

Selon lui, le vocabulaire de la thématique de « l'aide » est souvent utilisé pour caractériser les professionnel.le.s du social.

Souvent, ils/ elles sont considéré.e.s comme des « aidant.e.s » donc des donateur.trice.s par les soins, les prestations sociales et le soutien qu'ils/ qu'elles peuvent prodiguer. Les bénéficiaires, eux, sont les « aidé.e.s ».

Une forme de réciprocité est présente car les travailleur.euse.s sociaux.ales reçoivent un salaire pour les prestations qu'ils/ qu'elles accordent aux bénéficiaires. Cependant, l'argent ne faisant pas partie de la théorie du don, contre-don, il met le.la professionnel.le dans une position de donateur.rice infini.e face à l'usager.ère qui ne pourra jamais lui rendre la totalité de ces dons. Une inégalité est donc présente et met le.la travailleur.euse social.e dans une posture de pouvoir.

De plus, le.la bénéficiaire va considérer qu'il y a une part de don dans la prestation du/de la professionnel.le. Le/La bénéficiaire va vouloir lui rendre quelque chose à sa manière, de forme matérielle ou non. Cela pourrait permettre de « rééquilibrer cet échange ». Néanmoins, Métraux avance que souvent, le.la travailleur.euse social.e va se montrer méfiant face au cadeau fait par son/sa bénéficiaire. Il/Elle va en chercher l'intérêt caché. La raison de cette méfiance est que le/la professionnel.le connaît les enjeux du don et qu'il/qu'elle aurait donc la crainte d'être « acheté.e » de se retrouver dans une relation de pouvoir où il/elle ne l'aurait plus et donc d'être dans une réciprocité négative. La plupart du temps, le/la professionnel.le se verrait refuser ce contre-don. Cela ne sera pas sans conséquence.

En effet, lorsque celui/celle-ci va refuser ce contre-don, il/elle va renier toute valeur que peut porter ce contre-don et donc violenter l'identité du bénéficiaire. Une nouvelle fois, le/la travailleur.euse social.e se retrouvera dans une posture de pouvoir et la distance entre celui/celle-ci et le/la bénéficiaire se fera plus grande.

Métraux va plus loin dans son analyse et ajoute que les professionnel.le.s sont quasiment toujours dans des paroles monnaie qui sont superficielles et n'ont aucune valeur ; elles ne communiquent rien de personnel. Tandis que les bénéficiaires, eux/elles, sont constamment dans l'offre de paroles précieuses avec le partage de leur histoire de vie, leurs expériences, leurs sentiments et parfois leurs secrets. Cet aspect crée une nouvelle fois un échange inégal.

Ce qui amène Métraux (2018) à dire que l'échange monétarisé (prestation du travailleur.euse social.e payée) a pris une place prépondérante dans la considération et l'interprétation de l'accompagnement des travailleur.euse.s sociaux.ales eux/elles-mêmes. Ceux/celles-ci auraient oublié que ce qui constitue la base du don est le lien social. Ne pas travailler avec celui-ci rend beaucoup plus difficile l'accompagnement.

Métraux (2018) propose donc de revenir à l'essentiel et de se reconnecter au lien, de travailler avec celui-ci afin de créer une réciprocité équilibrée. Pour ce faire, le/la travailleur.euse social.e devrait faire l'apprentissage du recevoir et apprendre à être dans l'offre de paroles précieuses.

Conclusion sur l'échec de l'accompagnement

Métraux explique que l'échec de l'accompagnement des personnes migrantes est lié à la forte distinction entre le/la professionnel.le et la personne migrante.

Cette distinction amène une relation de pouvoir qui n'est pas remise en question. Les institutions et leurs représentant.e.s ne cherchent pas à comprendre l'individu dans sa globalité avec ses spécificités individuelles et culturelles (Métraux, 2017, p.162).

Méthodologie

Introduction

Nous avons décidé de procéder de la manière suivante : nous nous sommes tout d'abord intéressées à la théorie afin de créer une grille d'analyse en adéquation avec nos découvertes et les éléments que nous souhaitons aborder avec les professionnel.le.s. Nous avons ensuite interviewé sept professionnel.le.s dans le but de récolter leur expérience de terrain. Finalement, nous avons tenté de juxtaposer notre théorie avec les témoignages des travailleur.euse.s sociaux.ales afin d'analyser leurs points communs ainsi que leurs différences.

Terrain d'enquête

Contexte institutionnel :

Nous avons tout d'abord souhaité interroger des professionnel.le.s d'institutions publiques, mais également des structures associatives. Toutefois, ces dernières n'ont soit pas répondu à notre demande ou répondu négativement. Nous avons donc dû nous adapter et interroger des personnes d'institutions publiques.

Fonction des professionnel.le.s :

Nous avons fait le choix de nous intéresser à des professionnel.le.s de différentes fonctions dans l'intention de pouvoir avoir une analyse qui prend en compte les différents accompagnements.

Nous pensons que le contexte institutionnel, le cahier des charges ont une influence sur les réponses des professionnel.le.s. Nous avons donc choisi d'interroger trois métiers distincts en vue d'observer des missions et une relation à l'usager.ère différentes et d'avoir une vision plus large des enjeux que peuvent rencontrer les professionnel.le.s dans le domaine de l'asile.

Voici un tableau récapitulatif des personnes interrogées et des institutions où elles travaillent :

Nom d'emprunt	Âge	Années d'expérience
Interviewée 1	29 ans	5 ans
Interviewée 2	55 ans	13 ans
Interviewée 3	52 ans	20 ans
Interviewée 4	28 ans	5 ans
Interviewé 5	54 ans	30 ans
Interviewée 6	55 ans	20 ans
Interviewé 7	48 ans	20 ans

Lieu de travail	Fonction
SPMI	1 Curateur.rice
FOJ	1 ES
HG	2 AS
HG	2 ES
HG	1 ASIC

1. Éducateur.rice.s

Nous avons rencontré un/une éducateur.rice qui travaille dans un foyer de la fondation officielle de la jeunesse. Il s'agit d'un foyer qui peut accueillir des jeunes migrant.e.s non accompagné.e.s. (RMNA). Les deux autres éducateur.rice.s que nous avons pu interroger travaillent dans un foyer pour jeunes migrant.e.s non accompagné.e.s de l'Hospice général.

La mission des éducateur.rice.s sociaux.ales consiste à accueillir et d'accompagner les requérant.e.s mineur.e.s non accompagné.e.s dans leur quotidien. Leur accompagnement se fait sur divers aspects : hébergement, santé, scolarité, formation, social. Leur but est que la personne requérante d'asile acquiert une certaine autonomie et puisse être intégrée au sein de la société.

2. Assistant.e social.e en intervention collective :

L'assistant.e social.e en milieu collectif que nous avons rencontré travaille dans un foyer pour personnes migrantes de l'Hospice général.

La mission des ASIC est la gestion du quotidien au sein de la structure d'hébergement. À travers des projets et des actions, ils/elles favorisent et renforcent le lien entre les requérant.e.s d'asile et le voisinage, les autorités locales et partenaires sociaux.

3. Assistant.e.s sociaux.ales :

Nous avons interviewé un/une assistant.e social.e qui travaille avec les jeunes migrant.e.s non accompagné.e.s dans le cadre d'un mandat de curateur.rice.

Sa mission consiste à être le/la représentant.e légal.e du RMNA. Il/Elle a donc également un devoir de protection envers eux. Il/Elle se doit également d'accompagner le/la mineur.e dans divers aspects tels que : la scolarité, l'hébergement, la santé, etc qui constituent sa vie quotidienne.

Nous avons également pu rencontrer deux assistant.e.s sociaux.ales de l'aide aux migrants de l'Hospice général. La mission principale des assistant.e.s sociaux.ales est d'accueillir et d'accompagner les personnes requérantes d'asile. Les AS accompagnent les bénéficiaires dans leur gestion administrative, financière et sociale. Selon leur statut et les prescriptions légales, les AS doivent évaluer quelles prestations peuvent leur être allouées. Ils/ Elles ont également pour mission l'accompagnement au sein du canton et de son réseau.

Critères de recherches :

Notre seule critère de sélection pour participer à notre recherche était d'être travailleur.euse social.e dans le domaine de l'asile. Nous avons volontairement choisi des champs d'interventions variés ainsi que des professionnel.le.s d'âges différents et ayant des années d'expérience variant d'un individu à l'autre. Notre but était de choisir un échantillon diversifié.

Anonymat :

Nous ne donnons volontairement pas plus de détails sur les structures ainsi que sur les professionnel.le.s par souci de confidentialité. En effet, nous avons garanti à chaque intervenant.e interrogé.e, la confidentialité des informations transmises. Nous avons fait ce choix afin de leur donner la possibilité de s'exprimer librement sans crainte d'être identifié.

Technique de récolte de données

Notre travail portant sur la posture du/de la travailleur.euse social.e et son accompagnement, il était important pour nous de laisser la possibilité au professionnel.le de s'exprimer de manière libre pour qu'il/ qu'elle puisse partager des situations vécues. Nous avons choisi comme méthode de récolte d'information, l'entretien semi-directif :

« L'interviewé s'appuie sur un guide avec des questions formulées, mais se donne la liberté de les exprimer dans l'ordre qui convient lors de l'interaction et de les formuler différemment en fonction des besoins de l'interaction tout en gardant le sens des questions » (Bonvin, 2017, p.38).

Nous avons construit une grille de questions avec les thématiques importantes à aborder lors de l'entretien. Les questions et les thématiques étaient en lien avec nos découvertes théoriques, mais également avec nos hypothèses de départ.

Nous commençons l'entretien en abordant le cadre de notre bachelor ainsi que la confidentialité. Les professionnel.le.s ont tous eu la possibilité de prendre connaissance du sujet de notre travail lorsque nous les avons sollicités pour le rendez-vous. Nous avons créé un document explicatif qui reprend notre thématique de travail de bachelor.

Pour pouvoir analyser notre récolte de données, nous avons classé les questions sous les thématiques suivantes : le cadre légal, le travail prescrit-réel, l'accompagnement et ses spécificités, l'accompagnement et tensions, accompagnement et éthique, l'accompagnement et soi-même. Cette grille nous a permis de structurer nos interviews sans restreindre la liberté d'expression des professionnel.le.s. Nous avons fait le choix de ne pas modifier la grille d'analyse durant la période de notre récolte de données afin d'avoir les mêmes dénominateurs lors de notre analyse. Nous avons réalisé notre analyse à l'aide de tableaux récapitulatifs et comparatifs qui rassemblent les différentes réponses des professionnel.le.s. Ces tableaux sont joints en annexe (p.122-130).

Nous tenons à préciser que nous laissons le choix aux professionnel.le.s concernant le lieu où ils/elles souhaitent être interviewé.e.s. Tous les professionnel.le.s ont décidé de vivre cette expérience sur leurs lieux de travail.

Risques et éthique liés à la démarche

Nous avons porté une attention particulière à certains éléments lors de notre recherche. Nous trouvons pertinent d'en faire part afin de comprendre notre positionnement dans ce travail.

Le premier élément auquel nous avons porté une attention particulière était la notion de neutralité afin que notre recherche soit la plus objective possible. Toutefois, quelques éléments ont influencé notre neutralité.

Nous avons interrogé un lieu où Melina a effectué sa première formation pratique. De ce fait, nous pensons que la relation qu'elle a construite avec ses ancien.ne.s collègues et son expérience de terrain pourraient avoir une influence sur les réponses données lors des entretiens. En effet, ses collègues ont peut-être fait des raccourcis lors de leurs témoignages.

De plus, nous avons pu rencontrer deux professionnel.e.s qui sont également les collègues de Laetitia. Lors de la rédaction de notre travail de bachelor, Laetitia effectuait sa formation pratique au sein de l'Hospice général. Nous pensons également que le discours des professionnel.e.s aurait été différent si Laetitia ne connaissait pas le domaine de l'asile. Les professionnel.e.s étaient très bref.ve.s sur les questions concernant le cadre, jugeant que Laetitia travaillant dans le service connaissait les réponses.

Nos connaissances préalables du domaine de l'asile ont donc sans aucun doute influencé la manière dont nous avons abordé et analysé notre travail. Notre recherche a principalement débuté grâce à nos expériences de terrain dans ce domaine, nos ressentis et nos questionnements. De plus, nous sommes des personnes sensibles et engagées dans le domaine de l'asile ; nous participons à plusieurs événements et conférences concernant la migration, ce qui a pu également avoir une influence sur la façon d'aborder notre travail de recherche. Voici des exemples d'événements auxquels nous avons eu le plaisir de participer :

- Activités auprès de l'association Flag 21
- Festival du film et forum international sur les droits humains : courts-métrages « Intégration »: récit en image (IRIS) le 15 mars 2018
- Conférence publique « Accompagner les mineur.e.s migrant.e.s : défis et enjeux » organisée le 13 décembre 2018

- Table ronde « Politique migratoire et action sociale : Quel rôle pour la recherche ? » organisée le 6 décembre 2018
- Conférence concernant la migration et la dépendance. Organisée le 16 mai 2019 à la HETS

Nous avons également porté notre attention sur la notion de l'éthique durant notre travail. Nous avons respecté le choix des professionnel.le.s quant au lieu de notre rencontre. Aussi, nous avons toujours demandé leur autorisation pour enregistrer nos échanges tout en mentionnant la possibilité de l'arrêter à tout moment. Nous avons également mis un point d'honneur à respecter la volonté de l'anonymat pour toutes les personnes interrogées. Nous avons également proposé à tout.e.s les professionnel.le.s de leur transmettre une copie de notre travail de bachelor.

Déroulement de l'analyse de données

À la suite des entretiens, nous avons effectué les sept retranscriptions. Cette étape nous a permis de repérer des passages et des éléments importants pour notre analyse. Nous avons créé une grille d'analyse dont les axes principaux se réfèrent à notre grille d'entretien. Le but recherché était de pouvoir mettre en avant les informations clés de chaque axe et de pouvoir les comparer entre professionnel.le.s. Cette méthode nous a permis de résumer les résultats de nos entretiens de façon synthétique et visuelle.

Dans un second temps, nous avons donc relu les divers entretiens et complété notre grille d'analyse. Ensuite, nous sommes passées à l'analyse de celle-ci en identifiant les points communs, les différences entre les divers acteur.rice.s.

Finalement, nous avons relu une dernière fois chacun des entretiens afin de trouver des passages clés qui puissent illustrer, exemplifier et compléter notre analyse.

Analyse des données

Axe 1 : Le cadre légal de la migration et son impact sur les travailleur.euse.s sociaux.ales

À travers cet axe, nous souhaitons prendre connaissance du cadre légal de la migration et du cadre prescrit qui entoure les travailleur.euse.s sociaux.ales. Plus précisément, nous avons envie de comprendre la place que peut prendre celui-ci dans le quotidien des professionnel.le.s, mais également l'impact qu'il peut avoir sur leur travail. Nous avons également cherché à identifier comment le/la travailleur.euse social.e travaille avec le cadre légal et quel est son pouvoir d'agir et d'action face à celui-ci. Nous souhaitons également identifier la mission et le rôle du/de la professionnel.le face au statut incertain et à la procédure d'asile par rapport à la personne qu'il/qu'elle accompagne. Nous avons également demandé aux professionnel.le.s de nous faire part de leur représentation de la politique migratoire et de son impact sur leur travail. Finalement, nous les avons questionnés sur leur rapport au travail prescrit et au travail réel.

Nous avons pu constater dans notre cadre théorique que le cadre légal contextualise et conditionne la prise en charge et la rend instable. Nous avons également émis l'hypothèse au début de notre recherche que le cadre légal peut être source de contradiction entre les valeurs, la mission et principe des professionnel.le.s.

Cette partie d'analyse vise donc à mettre en avant le témoignage des professionnel.le.s à ce sujet au regard de notre théorie.

Mission du/de la travailleur.euse social.e et son rôle face au statut de la personne requérante d'asile et à la procédure d'asile :

Nous nous sommes intéressées à la mission des travailleur.euse.s sociaux.ales dans le domaine de l'asile. Comme nous avons pu l'expliquer dans le chapitre concernant la méthodologie de recherche, nous avons interviewé des travailleur.euse.s sociaux.ales accompagnant des personnes requérantes d'asile ; ils/elles proviennent de diverses institutions et ont des fonctions différentes.

Nous pouvons constater que même si leurs missions sont différentes et spécifiques à leurs champs d'action, des points communs sont présents notamment : l'accueil, l'accompagnement au quotidien et l'intégration.

Il faut savoir que ces missions sont variées et diversifiées. Une des éducatrices met en avant le fait qu'au sein de sa mission, elle peut avoir diverses fonctions :

« Sachant que la fonction d'éducatrice ici, c'est une des casquettes qu'on porte, parce qu'on fait tout ici, un travail d'assistant social et d'animateur aussi. C'est une richesse quelque part. C'est comme si on était en train d'inventer encore un autre métier qui regroupe ces trois métiers. Je trouve cela intéressant. » (Interviewée 6,p.1)

Cela est étroitement lié à ce que nous avons pu aborder en première partie dans le chapitre concernant les constats sur l'accompagnement et notamment sur les différentes casquettes du/ de la travailleur.euse social.e. Nous pouvons donc constater et confirmer que certain.e.s professionnel.le.s du domaine de l'asile, ils/elles sont amené.e.s à travailler sur différents champs d'interventions ce qui les amènent à adopter un accompagnement interdisciplinaire. Pour cette travailleuse sociale, cela est perçu positivement et ajoute une plus-value à la profession.

Nous avons pu découvrir dans la théorie que la multiplication de missions pour les professionnel.le.s peut être source de tensions. En effet, le/la professionnel.le peut se disperser face aux nombreuses tâches et s'éloigner de ses priorités en lien avec sa mission principale.

Par rapport à ce sujet, un élément nous questionne : aucun des professionnel.le.s rencontré.e.s n'a évoqué lors de la présentation de leur mission, l'accompagnement au retour. Au regard de notre théorie, cette non-mention de l'accompagnement au retour apparaît comme une façon de se distancer de la procédure et de ne pas en porter la responsabilité. Cela permet aux professionnel.le.s de ne pas entrer en confrontation avec leurs valeurs humanistes (Joncour ,2014, p.33).

Nous nous sommes intéressées au rôle du/de la travailleur.euse social.e face au statut incertain de la personne requérante d'asile et face à la procédure d'asile.

Suite aux différents témoignages, nous avons remarqué que les travailleur.euse.s sociaux.ales n'ont aucun pouvoir sur la décision concernant le statut de la personne requérante d'asile.

Ceux-ci/celles-ci, tout comme la personne accompagnée attendent la décision et vivent l'instant présent. Les professionnel.le.s ont tout de même un rôle à jouer. L'ensemble des professionnel.le.s nous ont exprimé qu'ils/qu'elles ont un rôle de soutien socio-éducatif envers leurs bénéficiaires.

« Je pense que c'est de les rassurer beaucoup. C'est le premier rôle qu'on a parce qu'on sait qu'on ne va rien décider, nous. C'est le SEM qui décidera. Le SEM est une entité tellement abstraite, donc il y a un bout qui est assez facile pour nous, mais en même temps, c'est difficile parce que nous non plus, on n'a personne derrière. Donc on doit les rassurer sur quelque chose dont on n'a vraiment pas idée. » (Interviewée 1, p.2)

« Je dirais que mon premier rôle à jouer en tant qu'éducatrice dans ce destin un peu incertain que vivent la quasi totalité des jeunes, c'est tout d'abord le soutien. Voilà, pour moi, la première chose qui est indispensable à exprimer, c'est vraiment le soutien qu'on peut leur apporter, parce que d'emblée en postulant ici, travailler avec une population migrante et surtout requérante d'asile, on s'attend à ce que ça bouge énormément, que ça soit instable. » (Interviewée 4, p.1)

Ensuite, quelque soit le/la travailleur.euse social.e, il/elle a le rôle d'accompagner la personne requérante d'asile dans les démarches concernant sa procédure d'asile et plus particulièrement, lors de décisions négatives afin d'entreprendre un recours.

« C'est également les soutenir à travers les démarches qu'ils vont être amenés à faire pour pouvoir justement, par exemple, dans le cas d'une non-entrée en matière, à recourir à la décision de Berne. Lorsqu'ils sont mineurs, c'est le SPMI qui va s'occuper vraiment de faire recours avec un avocat généralement mandaté par le SSI. Dans le cas où le jeune est devenu majeur après sa décision, ce qui est la plupart des cas, en fait, ça arrive souvent quand ils deviennent majeurs. Là, c'est nous qui faisons l'accompagnement vers des permanences juridiques (...) qu'ils puissent bénéficier d'un appui juridique et qu'ils puissent connaître leurs droits, mais également exprimer, vraiment, on va dire, verbaliser toutes les raisons qui font qu'ils ne peuvent pas retourner dans leur pays. » (Interviewée 4, p.1)

Nous avons également pu constater que face à la procédure de renvoi, les professionnel.le.s ont tous évoqué avoir un rôle « d'orientateur.rice » auprès du réseau.

Nous pouvons remarquer à travers leurs témoignages qu'ils/elles ressentent la nécessité de se référer à un tiers concernant les procédures administratives car ils/elles souhaitent prendre le soin de donner des réponses exactes et de ne pas créer de fausses informations ou de faux espoirs.

Voici un extrait de l'interview d'une éducatrice à propos des questions sur le permis :

« Comme nous on est vraiment là au quotidien, qu'on doit garder ce lien de confiance et que des fois on ne sait pas tout, ni sur eux ni sur leur parcours de vie, on ne veut pas commencer à créer des « fausses informations ». On les renvoie donc pas mal vers leur IPE. On les rassure. On les renvoie vers leur IPE. On essaye de débriefer avec eux. » (Interviewée 1, p.2)

Finalement, nous avons pu voir que les travailleur.euses.s sociaux.ales peuvent être touché.e.s par rapport à une décision négative et ne pas comprendre, ni en saisir les motifs.

« Voilà, après, malheureusement, quand il y a une non-entrée en matière ou un cas d'entrée de force, ça ne m'est encore jamais arrivé, mais je l'ai vécu à travers le suivi d'autres collègues et je sais que ce n'est vraiment pas évident, parce que tout simplement, on est face à une impuissance et à une injustice quelque part, parce que souvent, on a des jeunes qui sont issus du même pays d'origine, qui ont vécu plus ou moins les mêmes histoires, peut être racontées différemment, peut être avec des passages qui ont été oubliés, peut être dû à des traumatismes, on sait pas... En tout cas, c'est vrai que la plupart des jeunes ont ressenti une inégalité de traitement surtout pour la population Érythréenne. » (Interviewé 4, p.2)

« Nous on est là pour l'instant présent ici, on l'encourage et on anticipe. (...) On attend la décision quand même, on les prépare au mieux (...). On ne doit pas suggérer quand on prépare, parce que sinon on commence à leurs dire ce qu'il faut dire et pas dire. Et tout cela c'est un jeu très complexe. (...) Mais on doit faire avec les éléments qu'on a, mais on anticipe, il faut anticiper. Parce que si à la dernière minute, on dit ben, on a reçu un document, tu vas partir, il y a une date ! Ce n'est pas possible de parler comme ça, on anticipe. Dire « si tu devais rentrer, on fait comment ? » (Interviewée 2, p.7)

Les deux témoignages, nous rappellent ce que nous avons pu découvrir dans notre théorie à l'aide de Mme Hammouti. L'auteure explique en effet que les professionnel.le.s doivent être attentif.ve.s à ne pas alimenter de faux espoirs et veiller à confronter la personne accompagnée à la réalité sociale, politique du pays (Hammouti, 2017 p.349). Les travailleur.euse.s sociaux.ales n'ont aucun pouvoir de décision sur le statut de la personne, mais c'est à eux/elles que leur revient la responsabilité d'informer la personne accompagnée de l'avancement des procédures et des décisions. Mme Hammouti évoque le fait que cet aspect de l'accompagnement est paradoxal et peut s'avérer être une source de tension (Hammouti, 2017 p.346).

Représentation de la politique migratoire et impact de la politique migratoire au sein de l'accompagnement :

Lors des différentes interviews, nous avons questionné les professionnel.le.s sur leurs représentations de la politique migratoire. Le but étant de pouvoir cerner si celles-ci ont une influence sur leur accompagnement.

En ce qui concerne la perception qu'ils/elles ont de la politique, plusieurs des travailleur.euse.s sociaux.ales trouvent que la politique est complexe et inégalitaire. Selon eux/elles, les démarches administratives ainsi que la procédure d'asile sont longues.

« C'est hyper long, c'est vraiment hyper long... » (Interviewée 1, p.3)

Certains des professionnel.le.s mentionnent également les nouvelles lois qui vont entrer en vigueur.

Ceux/Celles-ci sont assez mitigé.e.s et se demandent quels seront les tenants et les aboutissants de ces lois, différentes préoccupations émergent de leurs témoignages.

« Là, je sais que ça va changer (...) Moi ce que j'ai compris, c'est que tu restes dans le centre et que t'as 140 jours et après au moins c'est statué, t'as l'asile ou tu l'as pas. Alors ça... On se posait des questions. On se demandait qu'elle est la vraie fin de ça. Si c'est accélérer le temps, c'est super, parce qu'on voyait bien que ce n'est pas possible d'avoir des statuts incertains comme ça. Et si en même temps, c'est pour faire un travail bâclé et puis ne pas prendre le temps au moins l'avoir et puis renvoyer plus et plus vite, c'est débile. » (Interviewée 1, p.3)

D'autres mentionnent également le changement de situation pour les Erythréen.ne.s entre 2015 et 2016. Auparavant, ils/elles obtenaient facilement un statut de réfugié. Alors qu'à présent, ils/elles obtiennent un statut provisoire ou une décision négative.

« Les Erythréens je n'arrive pas à comprendre maintenant ce qu'il se passe ; pourquoi il y a des pseudo accords ? Je n'arrive pas à comprendre comment certains ont pu avoir l'asile et d'autres pas. Incroyable. Avant les mecs, individuellement, l'histoire des personnes, étonnant quoi ! Tu ne sais pas d'où ça vient. Ces pays-là c'est quand même des pays, ils sont connus. » (Interviewé 5, p.5)

Suite à cela, les travailleur.euse.s sociaux.ales ont mis en évidence l'impact direct de la politique migratoire.

« C'est un sous projet, c'est un pré-projet, c'est des petits projets au gré des moments qu'on se voit. Je le dis qu'on est dans l'incertain et qu'on parle de court terme selon quoi. Ils le sentent, ils le vivent directement. Même avant que j'en parle, ils le savent que c'est incertain et que c'est la procédure. Qu'il va falloir se battre par rapport à ce qu'ils ont dit à Berne sur leur venue en Suisse. » (Interviewé 5, p.10)

Cette temporalité plonge le/la bénéficiaire et le/la professionnel.le dans une attente interminable en ce qui concerne la décision de la demande d'asile.

Cette contingence administrative met donc le processus d'accompagnement dans une situation incertaine et la création d'un projet à long terme peu faisable (Hammouti, 2017, p.347).

Les professionnel.le.s mentionnent l'impact de la décision sur la personne accompagnée, ses prestations et l'accompagnement qui en découle. Ils/Elles mettent en avant que les décisions négatives vont engendrer une précarisation du/de la bénéficiaire.

Si la personne reçoit une décision négative, elle ne bénéficiera pas des mêmes prestations qu'une personne avec un statut de réfugié. Les mots utilisés par les professionnel.le.s à ce sujet sont forts : impuissance, inégalité de traitement, injustice.

« On travaille et on applique la loi sur l'asile donc la LAAsi et la LIAAsi. En fait, les jeunes n'ont pas la même assistance financière et les mêmes prestations suivant les différentes lois. C'est-à-dire qu'ici, au foyer ou dans d'autres unités pour adultes, les personnes au bénéfice d'un permis N donc de requérant d'asile ou d'un permis F admission provisoire, vont bénéficier, enfin, les travailleurs sociaux vont devoir appliquer la LAAsi et de l'autre côté quand ils vont obtenir un statut de réfugié, les travailleurs sociaux vont travailler avec l'application de la LIAAsi. Ce qui va créer un énorme fossé entre les deux cas de figure, ce qui est toujours difficile et un peu compliqué à gérer, car il y a une différence de traitement. » (Interviewée 4, p.3)

Au-delà d'une décision de statut sur la personne accompagnée, certain.e.s professionnel.le.s se confient à coeur ouvert sur l'impact que peut avoir le cadre légal sur eux. Nous pouvons constater qu'ils/elles peuvent être sensibles à cette thématique et ne pas l'approuver.

« J'ai dû faire mon chemin aussi, parce que c'est vrai qu'au début de ma carrière, bah il y avait des lois sur l'asile, même si elles étaient un peu moins restrictives. Mais j'étais toujours très frustrée de devoir les appliquer dans le cadre légal et dans le cadre de l'institution. Et c'est vrai que je vivais ça beaucoup comme une injustice. Et avec les années, j'ai dû apprendre à faire la part des choses, dans le sens où les lois sont-là, elles ont été votées par le peuple et elles doivent s'appliquer. »(Interviewée 6, p.2)

Ce témoignage relate la complexité du cadre législatif et met en avant qu'il impose certaines directives aux professionnel.le.s ce qui restreint leur pouvoir d'agir et leur marge de manoeuvre.

Ensuite, les travailleur.euse.s sociaux.ales évoquent la façon de travailler avec ce cadre légal et leur propre vision de l'accompagnement. Divers.es professionnel.le.s mentionnent le travail dans l'instant présent et construisent leur accompagnement en fonction de celui-ci.

« C'est vrai que je suis tellement prise depuis l'arrivée massive de RMNA en 2015, dans cette spirale, en fait d'arrivées massives, d'urgence, de tout le temps travailler dans l'ambulance, que c'est vrai que je ne me pose jamais deux minutes pour voir réfléchir au futur. En fait, je fais vraiment avec le présent, je fabrique le présent, je construis le présent avec ces jeunes. »(Interviewée 4, p.2)

« T'es là en ce moment, on travaille et puis on y va. »(Interviewée 1, p.3)

« Moi pour avoir un jeune dans cette situation (renvoi) (...), le lien était déjà bien ancré avant, mais je dirais même le fait qu'il soit dans cette situation, le fait que je sois présente et que j'ai pu l'accompagner et le rassurer sur beaucoup de choses, bah fait que le lien est encore plus fort aujourd'hui que ce qu'il a pu être avant. Donc actuellement, cette personne va plus ou moins bien, après, voilà, c'est clair que je ne peux pas lui garantir qu'elle ne partira jamais, c'est vraiment pas dans mon pouvoir. C'est ça, ces décisions qui arrivent et qui frappent le jeune, bah oui, nous on est impacté aussi. Mais je pense toujours que pour faire un bon suivi social ou un bon accompagnement, il faut vraiment faire abstraction de cette décision et voir ce qu'on peut en tirer encore, même si la personne est dans cette situation-là » (Interviewée 6, p.5)

Ces témoignages nous démontrent que le/la travailleur.euse social.e focalise son attention sur son accompagnement et non pas sur la temporalité pour le mettre en place.

Nous savons grâce à l'auteur Goudet-Lafon que la temporalité reste un élément néfaste pour l'accompagnement. Une tension est tangible ; le bénéficiaire a besoin d'un certain temps pour s'approprier son projet et s'y investir (Goudet-Lafon et al, 2016 p.20-21).

Les professionnel.le.s peuvent donc ressentir de la difficulté à gérer cette incertitude et cet empressement dans leurs actions.

Certain.e.s travailleur.euse.s sociaux.ales mentionnent la subtilité, la créativité dont ils/elles doivent faire preuve pour travailler et même contourner le cadre légal afin d'être en accord avec leurs principes et leurs valeurs.

« Après oui, je perçois toujours ça comme une injustice. Mais je ne vais pas comment dire... Vivre ça comme une frustration, j'utilise plutôt mes connaissances et mon expérience, à savoir comment on peut les "contourner", même si dans la réalité on ne peut pas. Je me dis c'est toujours comme un avocat qui interprète les lois et qui peut y jouer » (Interviewée 6, p.2)

L'utilisation de la créativité et d'astuces pour réaliser un accompagnement qui répond aux valeurs des professionnel.le.s vont donc probablement créer une différence entre le travail prescrit et le travail réel. C'est pourquoi nous avons décidé de questionner les professionnel.le.s sur leur façon d'agencer au travail prescrit.

Le rapport entre le travail prescrit et le travail réel :

La grande majorité des travailleur.euse.s sociaux.ales nous ont confié qu'il existe divers écarts et différences entre leur travail prescrit et le travail réel. Deux éléments principaux ressortent de leurs témoignages.

Le premier élément est que les professionnel.le.s dépassent le travail prescrit et font plus que ce qu'il leur ait demandé. Nous avons pu remarquer grâce à leurs témoignages, que dans cet écart ils/elles souhaitent améliorer leur accompagnement en lien avec leurs valeurs et principes qu'ils/ qu'elles soutiennent.

« Une des grosses différences qu'on vit en ce moment, c'est qu'un point de vue prescrit, on est censé s'occuper uniquement de mineurs non accompagnés. Or, on s'occupe d'énormément de majeurs et plus de majeurs que de mineurs. Sauf, que ça c'est du travail réel et non pas du travail prescrit. On est en train de se battre actuellement pour que ça devienne un travail prescrit, formalisé. (...) Même si de façon formelle je ne suis pas titulaire de leur dossier que j'ai transféré ou d'autres dossiers transférés par notre institution, je m'occupe quand même d'eux (...) Je fais à peu près le même travail que j'effectue avec et pour les mineurs (...)

Bien évidemment, on va quand même viser l'autonomie parce que c'est quand même notre fil rouge. Néanmoins, ça reste des jeunes de 18-19 ans et il n'y a pas beaucoup de différence avec 16-18 ans, et pour moi, ils gardent les mêmes besoins, c'est juste l'âge qui change. » (Interviewée 4, p.4-5)

A travers ce témoignage, il s'avère que les professionnel.le.s tentent d'adapter leur accompagnement aux besoins réels des bénéficiaires. Cet ajustement de leur pratique prend en compte les intérêts de tous les acteur.trice.s. Nous pouvons ainsi voir que ce qui prédomine ce choix des professionnel.le.s est leur éthique et les valeurs qu'ils/elles soutiennent.

« Je vois ce que nous demande l'institution et je pense... Au départ clairement, on n'est pas supposé faire d'entretien individuel par exemple. Ça devait se faire avec les ASP psy. Dans la réalité, où on se trouve, on est loin du monde donc avoir un rendez-vous avec ton AS c'est compliqué et quand tu as un souci, tu l'as maintenant. Le temps d'aller voir ton AS et que l'AS puisse te donner un rendez-vous, ça prend du temps ou même si tu vas à la permanence, tu vas y perdre quasiment ta journée. C'est vrai que oui, on fait des entretiens individuels. » (Interviewée 3, p.2)

Certain.e.s travailleur.euse.s sociaux.ales font part de leurs difficultés à répondre à toutes leurs tâches qui leur sont prescrites.

« Il y a toute une foultitude de procédures dans lesquelles on doit vérifier. Et elles nous prennent beaucoup la tête, il y a des tas de choses sur internet, OAM³, la GED⁴, qu'il faut renseigner. Tu dois, mais tu n'arrives pas à tout renseigner. Tu as le CASI, tu as un boulot monstrueux. Tu as des gens qui comprennent pas forcément ce que c'est un CASI, avec lesquelles tu ne peux pas forcément faire un CASI. Une personne qui vient me demander ; « Quels soucis j'ai pour mettre dans mon CASI ? Parce que j'aimerais me mettre un objectif de plus. » Une fois qu'il signe, c'est bon pour deux ans et pis voilà. Après faut pas trouver un but... J'essaie moi de voir depuis le début. Il appelle ça un diagnostic. Bon moi je déteste ça, un diagnostic... C'est plutôt une évaluation. L'évaluation c'est une évaluation continue. Maintenant dans le groupe de réflexion, qu'on va avoir bientôt, ils aimeraient qu'on pose le diagnostic ou l'évaluation dans l'OAM. Il y a toujours ce désir, je ne sais pas si c'est pour être plus précis ou si c'est pour qu'on montre ce qu'on fait. Tu ne sais pas qui est évalué finalement. »
(Interviewé 5, p.2)

Voici une partie de témoignage avec des attentes de l'institution, mais qui ne sont pas atteignables face à la réalité de terrain vécu par les assistant.e.s sociaux.ales :

« Oui bien sûr. Il y a des choses qui sont pas possible de faire dans la profondeur au vu du nombre de dossiers qu'on a. Bien évidemment, on essaie de faire au mieux avec le temps imparti et les mesures que l'Hospice peut proposer. » (Interviewé 7, p.1)

Suite à ces différents éléments, nous avons questionné les professionnel.le.s sur la marge de manoeuvre qu'ils/elles détiennent sur leur pratique. Les avis des travailleur.euse.s sociaux.ales se rejoignent. Selon eux/elles, la marge de manoeuvre dans leur pratique est possible, mais elle est de plus en plus restreinte. Par rapport à cela, les professionnel.le.s usent leur intelligence pratique pour adapter leur accompagnement à leurs principes.

³ Outil d'accompagnement de l'utilisateur et de gestion des mesures

⁴ Gestion électronique des documents

« Alors pour ce qui est du cadre légal en Suisse, c'est moins possible. Mais pour ce qui est du cadre du Canton et du cadre institutionnel. Si on peut mettre une image dessus, moi je vois toujours, un rectangle ou un carré avec un rond dedans. Et ce rond, en fait, il a de la place pour arriver au bord du carré. Et avant, c'est vrai que c'était beaucoup plus large donc je pouvais "interpréter" les procédures de l'institution, les appliquer, mais c'est vrai que pendant toutes ces années, le cadre a rétréci et le rond a grossi parce que la marge de manoeuvre est beaucoup plus restreinte. Donc c'est vrai que parfois c'est compliqué, mais j'essaie de jouer dans cet espace, un peu parfois flou et qui n'est pas vraiment défini pour appliquer le cadre légal. »
(Interviewée 6, p.3)

« Moi je me déplace. J'ai un vélo, un scooter, je fais toujours une visite à domicile parce que pour moi c'est normal. Sinon tu ne vois rien, tu as des réunions à l'école, il faut se déplacer. Les AS c'est ça ! Ce n'est pas ce que fait le GFA ! On est trop là-dedans, c'est pour ça qu'ils veulent changer, mais c'est à la sauce Hospice. Il faut à la fois nous faire croire qu'on va être ceux sur qui on doit s'appuyer puis en même temps pas. On aurait plus besoin de gens de terrain ! Au lieu des tas de chefs. Après il faut toujours des responsables, mais faut aussi nous laisser faire notre travail et notre travail à la base c'est d'aller chez les gens, des rendez-vous à domicile, des rendez-vous à l'école, voir les collègues, etc. » (Interviewé 5, p.6)

Nous pouvons donc constater à travers ces deux témoignages que malgré un cadre légal conséquent, les travailleur.euse.s sociaux.ales usent de leur intelligence pratique pour tendre vers un accompagnement spécialisé. Cette analyse nous rappelle la citation suivante :

« Si les forces extérieures aux professionnels sont agissantes sur l'activité, elles sont aussi en retour travaillées par les professionnels qui concrétisent à leur tour une force et transforment l'environnement » (Mezzena, Stroumza, Seferdjeli & Baumgartner, 2013, p.197).

Afin de transformer leur environnement, les professionnel.le.s vont donc utiliser différentes méthodes. Certain.e.s vont s'investir dans les actes de la vie quotidienne où le cadre légal est moins présent. D'autres vont interpeller leur hiérarchie.

Un autre élément mentionné par les professionnel.le.s est qu'ils/elles vont chercher des solutions externes à l'institution en faisant appel au réseau, aux associations, etc.

« C'est vrai que les marges de manoeuvre comme je l'ai expliqué avant se rétrécissent quelque part. Après, voilà, j'essaie toujours de trouver des solutions. Je vais peut-être trouver un exemple avec quelqu'un qui est à l'aide d'urgence. La marge de manoeuvre est très restreinte là-dedans, il y a vraiment très peu de choses qui nous est donné et avec lequel travailler. Après, on cherche un petit peu dans ce qui est informel ou dans l'associatif. C'est-à-dire qu'on se tourne, on se détourne plutôt de ce qui est donné, le cadre de l'institution, pour se retourner vers des solutions qui sont données à l'extérieur. » (Interviewée 6, p.3)

Finalement, nous avons souhaité questionner les professionnel.le.s sur la question des responsabilités. Nous voulions prendre connaissance de la responsabilité qu'ils/elles pensent avoir auprès des personnes qu'ils/elles accompagnent.

Tous.tes les travailleur.euse.s sociaux.ales ont mentionné les responsabilités liées à leur cahier des charges. Celles-ci sont différentes selon leur fonction (assistant.e social.e, éducateur.rice, etc.). Toutefois, nous avons trouvé intéressant le fait que certain.e.s professionnel.le.s mentionnent une seconde responsabilité en lien avec leurs valeurs, leurs principes et leur éthique.

« Ma responsabilité, de nouveau, on va dire que ce sont beaucoup de choses qui sont de l'ordre institutionnel, mais aussi de l'ordre éthique et moral, aussi par rapport à mes valeurs. Donc pour moi, il y a deux responsabilités. » (Interviewée 6, p.5)

« Ma responsabilité professionnelle c'est avant tout mon engagement envers eux. J'essaie d'être le plus honnête possible à travers mon engagement, à travers mes propositions et mes conseils. » (Interviewé 7, p.2)

Nous pouvons une nouvelle fois constater que les professionnel.le.s vont dépasser leur travail prescrit, pour offrir un accompagnement qui respecte leurs principes et valeurs. Ils/Elles se sentent responsables et concerné.e.s par la situation des bénéficiaires, ils/elles n'hésitent pas à pallier les "manques" qu'ils/elles observent dans leur contexte de travail.

« Après, c'est vrai que par rapport à mes valeurs, mon éthique aussi, j'ai une certaine responsabilité que j'ai envie de mettre en avant et d'appliquer. Je pense que l'expérience et la durée que j'ai dans la migration me donnent un peu cette assise et me permettent de me positionner face à ça, donc c'est pour ça que je n'hésite pas à donner ce soutien qui pour moi est important éthiquement, typiquement, pour les personnes avec un statut précaire, donc s'il est pris en charge par moi, il sera, il pourra bénéficier de ce qu'un autre jeune bénéficierait en temps normal. Et bien sûr, cette responsabilité éthique et morale font que je dépasse ce travail prescrit et que je me retrouve dans un travail réel ou informel aussi, qui fait que je m'implique. » (Interviewé 6, p.6)

A travers ces témoignages, il ressort qu'il y a un fort décalage entre le travail prescrit et le travail réel. En effet, les professionnel.le.s nous confient à plusieurs reprises qu'ils/elles dépassent le travail prescrit afin que leur accompagnement correspondent aux besoins des bénéficiaires ainsi qu'à leur responsabilité éthique et morale.

Axe 2 : L'accompagnement des professionnel.le.s

À travers ce deuxième axe, nous avons envie de découvrir comment les travailleur.euse.s sociaux.ales construisent leur accompagnement dans le domaine de la migration et de l'asile. Ceci est étroitement lié à notre questionnement principal :

« Comment le/ la travailleur.euse social.e construit-il/elle son accompagnement face au statut incertain de la personne requérante d'asile ? »

Après avoir identifié la place et l'impact du cadre légal dans leur travail au quotidien, nous avons questionné les professionnel.le.s de manière générale sur les divers éléments qui constituent leur accompagnement notamment les spécificités, les approches utilisées, les tensions et difficultés qu'ils/elles peuvent rencontrer ainsi que sur la dimension éthique.

Nous avons pu constater dans notre cadre théorique que l'accompagnement des personnes requérantes d'asile a différentes spécificités notamment concernant la rencontre des cultures et le rôle du/de la professionnel.le. Nous avons pu découvrir différentes approches théoriques en lien avec l'accompagnement notamment les modèles d'accompagnement développés par Bolzman et Métraux ainsi que la dimension de l'échange dans l'accompagnement développée par Fustier et Métraux.

Cette partie d'analyse vise donc à mettre en avant le témoignage des professionnel.le.s à ce sujet et au regard de notre théorie.

Les spécificités de l'accompagnement des personnes requérantes d'asile :

Nous avons questionné les travailleur.euse.s sociaux.ales sur les spécificités que constitue l'accompagnement des personnes requérantes d'asile.

Tous les professionnel.le.s ont évoqué la spécificité de la culture. Elle représente un élément déterminant à prendre en compte pour accompagner les personnes requérantes d'asile.

Ils/Elles ont pu nous témoigner l'importance d'avoir une ouverture d'esprit, mais également l'importance de connaître les problématiques et les enjeux sociopolitiques des pays d'origine des bénéficiaires ainsi que le fait de leur montrer un intérêt pour leur culture et leur origine.

« Alors ... elle se décline à différents niveaux. Les spécificités c'est pour moi, c'est important de connaître quel est le processus migratoire pour un migrant, par quelle étape il passe et aussi connaître les flux migratoires et avoir une notion des contextes sociopolitiques dans lesquels ils ont gravi avant d'arriver. Il y a ces notions et aussi le transculturel qui est important d'acquérir, il faut l'acquérir, il faut savoir qui sont les gens, de quelles cultures ils viennent pour pouvoir les accompagner dans leur altération quand ils viennent ici, dans une culture qui ne connaissent pas. » (Interviewé 7, p.2)

« Tout simplement, je dirais d'abord, il faut une grande ouverture d'esprit, il faut être à même de comprendre que différentes cultures existent. Il faut essayer... de comment dire....de s'informer un maximum, de lire beaucoup, d'échanger avec des personnes de la communauté pour pouvoir avoir une meilleure idée de la culture du pays, de la religion ou de ce qu'il s'y passe, tant d'un point de vue culturel que géopolitique, de s'informer un peu des situations et de la problématique qui est présente dans leur pays. » (Interviewée 4, p.6-7)

Nous pouvons faire un lien avec notre chapitre théorique qui évoque la rencontre des cultures et l'intégration. Nous avons pu expliciter également le fait que les travailleur.euse.s sociaux.ales accordent une attention particulière et une reconnaissance à la culture d'origine de la personne, ce que nous pouvons également constater à travers les témoignages susmentionnés. Néanmoins, nous avons pu voir que le/la professionnel.le en lien avec sa mission d'intégration pouvait avoir un rôle de "médiateur.rice" entre les diverses cultures. Il/Elle pouvait également « transmettre » aux bénéficiaires la culture du pays d'accueil (Goudet Lafon et al, 2016 p.21-22). Ce rôle n'a pas été évoqué par les professionnel.le.s interviewé.e.s.

Ensuite, les professionnel.le.s travaillant avec des RMNA ou des jeunes majeur.e.s ont pu évoquer d'autres spécificités en lien avec la dimension éducative notamment celles liées à l'enfance et l'adolescence, mais également l'importance du réseau.

« Les spécificités, c'est aussi tout ce qui est lié à l'éducation en général. Vraiment tout ce qui est lié au lien social, à l'accompagnement. Il y a aussi les spécificités liées à l'éducation par rapport aux adolescents (...). Il faut aussi connaître tout le réseau genevois. (...). Donc toutes ces spécificités à avoir, c'est un peu, je dirais si je peux résumer comme ça, d'être généraliste de l'adolescent à Genève et de tout ce qui existe et gravite autour de cet adolescent, avant d'être migrant, parce qu'après il y a encore la spécificité de la migration. » (Interviewée 4, p.7)

« Elle est très générale et cela dépend aussi du jeune de ce qu'il a besoin en plus. Dans le cadre de la protection, c'est l'accès aux soins, l'accès à l'hébergement, l'accès un avocat à plein de choses qui sont de l'ordre de la protection de l'enfant. On a la convention des droits de l'enfant, il faut s'y référer. Après évidemment, une fois que ces choses-là sont faites et qu'on crée le lien, on s'aperçoit que le jeune a besoin d'autre chose. Avec le temps, il a envie d'une famille relais, mais des fois on fantasme beaucoup, et le réseau et le jeune sur la famille, qu'est-ce qu'une famille ? Parce que les familles relais peuvent donner plus c'est bien, mais quand les familles relais peut donner qu'un repas par jour ou par semaine, ce n'est pas beaucoup pour ses jeunes. » (Interviewée 2, p.13)

Après avoir identifié les spécificités propres à l'accompagnement des personnes requérantes d'asile, nous avons souhaité aborder les approches théoriques que les professionnel.le.s utilisent dans leur cadre de travail.

Les approches théoriques utilisées dans l'accompagnement :

A l'unanimité, dans un premier temps, les travailleur.euse.s sociaux.ales ont expliqué ne pas avoir d'approche spécifique ni théorique. Ils/Elles ont pu nous dire qu'ils/elles ont appris par l'expérience et qu'ils/elles se basent sur celle-ci. De plus, ils/elles ont pu évoquer certains principes ou outils qu'ils/elles utilisent. A cet effet, ils/elles se réfèrent à plusieurs approches à la fois et « bricolent » avec celles-ci.

« Je crois que des fois, je fais un mélange d'un peu toutes les méthodes, des théories qui existent. J'ai fait quelques formations et je pense que ce qui est ressorti, même si parfois, j'ai du mal à l'identifier, c'est une certaine systémique que j'utilise. Après, c'est vrai que moi franchement, je ne m'arrête pas sur ce qui est théorie, je me base beaucoup sur mon expérience. » (Interviewée 6, p.8-9)

« (...) Je suis passée d'assistante sociale à éducatrice sociale. Et du coup, bah voilà, j'ai aussi dû apprendre sur le terrain. (...). J'ai dû faire avec, je me suis déjà informée de mon côté, d'un point de vue personnel, je trouve cette population passionnante, donc je me suis renseignée sur l'adolescence et surtout sur l'éducation. Voilà, j'ai essayé de rattraper, ce que je n'avais pas vu à l'école étant donné que j'étais en filière AS. Après, j'ai envie de dire qu'on n'apprend jamais autant que sur le tas. » (Interviewée 4, p.7)

Nous pouvons en déduire qu'il reste difficile pour les professionnel.le.s de faire un lien entre la théorie et leur pratique professionnelle. Nous pouvons constater qu'ils/elles se réfèrent à leur savoir-être comme : leur empathie, leur expérience, leur humour. En d'autres termes, ils/elles se réfèrent à ce qu'ils/elles sont dans leur entièreté et à travers leur expérience.

Suite à cela, étant donné qu'aucune théorie n'était mentionnée par les professionnel.le.s, nous avons tenté de les questionner sur la perception qu'ils/elles ont des personnes requérantes d'asile et sur leur accompagnement. Le but étant de pouvoir faire un lien avec les modèles d'accompagnement de Bolzman (2009) et Métraux (2018) et peut-être ainsi identifier des approches et des courants de pensée que les professionnel.le.s utilisent informellement ou « inconsciemment ».

À l'unanimité, les travailleur.euse.s sociaux.ales ont mentionné qu'ils/elles considèrent la personne requérante d'asile comme une personne ou un enfant comme les autres et mettent en premier plan la caractéristique humaine de la personne avant la spécificité de la migration.

« Effectivement, alors moi, j'ai envie de dire, il faut d'abord le considérer comme un jeune et ensuite comme un migrant avec tout ce que ça amène. Alors jeune, parce qu'il est jeune et parce qu'au niveau de la loi, on devrait beaucoup plus se baser sur la loi de l'enfant que sur la loi des migrants. Alors ça ce fait, mais ce n'est pas encore complètement tout ça. » (Interviewée 6, p.8)

« Comme je le disais tout à l'heure, je le vois humainement comme un adolescent, avant d'être un migrant ou d'être de telle ou telle origine. » (Interviewée 4, p.8)

« Effectivement pour moi, les personnes ont des passés, elles ne sont pas arrivées comme ça, elles ont eu leurs propres responsabilités, elles ont pu être des papas, des mamans, des enfants, des travailleurs, auraient pu être des enseignants etc. Dans un contexte très différent, mais ça restent des hommes et des femmes comme tout le monde. » (Interviewé 7, p.3)

La majorité des travailleur.euse.s sociaux.ales mettent en avant les ressources des personnes requérantes d'asile et n'évoquent pas de problématiques propres à celles-ci.

« Moi, je suis assez optimiste, alors je les vois plutôt comme des êtres humains mineurs qui ont beaucoup de ressources. Voilà, moi je focus plus sur leurs ressources et puis sur ce qu'ils peuvent développer. » (Interviewée 1, p.14)

« Et au final, le RMNA et bah pour moi, c'est un super héros et je lui dis souvent au jeune, pourquoi ? parce qu'en fait, il a réussi à « survivre » à tout son parcours, par rapport à ce qu'il a vécu dans son pays, par rapport à ce qu'il a vécu sur son parcours migratoire, et, ensuite, d'être arrivé dans un centre d'enregistrement, dans un pays qu'il ne connaissait pas, une langue qu'il ne connaissait pas, une culture qu'il ne connaissait pas, après d'être arrivé sur le canton de Genève, s'être adapté, d'avoir appris le français, de maintenir une scolarité, etc... Enfin pour moi, c'est énormissime et c'est quelque chose que je valorise énormément, enfin voilà, pour moi au final, les jeunes qui arrivent ici, ce sont des survivants, des supers héros et je pèse vraiment mes mots, je n'idéalise absolument pas. Pour moi, je veux dire que leur vécu mérite vraiment d'être salué et voilà. Dès que j'en ai l'occasion, je leur rappelle. » (Interviewée 4, p.8)

« Et en même temps, il ne faut pas les stigmatiser, car pour moi, ce n'est pas des victimes. C'est des petits gars qui ont envie de s'en sortir et s'ils en sont arrivés-là, c'est que c'est plutôt des guerriers quoi... Car tous ceux qui n'y sont pas arrivés... C'est plutôt fou, plutôt dans ce sens-là, enfin c'est fou qu'ils en soient arrivés là. Et puis vraiment ce volontaire de ressources... Je pense qu'il faut encore plus travailler sur ça dans l'équipe. » (Interviewée 1, p.14)

Les éléments principaux qui ressortent des dires des professionnel.le.s concernant ce deuxième axe et plus particulièrement l'accompagnement et la perception de la personne migrante sont : être humain avant d'être migrant, prendre en compte sa culture, prendre en compte ses ressources, l'intégration et le réseau.

Ces divers éléments se rattachent à certains modèles d'accompagnement développés par Bolzman et Métraux. Afin de résumer ces différents aspects, nous avons réalisé un tableau récapitulatif des modèles utilisés par Bolzman, Métraux ainsi que des résultats de notre recherche.

Tableau comparatif des modèles d'accompagnement de Bolzman, Métraux confrontés à nos résultats de recherche

C. Bolzman	J. Métraux	Notre recherche
Modèle réparateur assimilationniste	Modèle classique des déficits	/
Modèle ethnoculturel	Approche culturaliste	Utilisation du modèle par les professionnel.le.s
Modèle communautaire	/	/
Modèle interculturel	Modèle interulturaliste	Utilisation du modèle par les professionnel.le.s
Modèle antidiscriminatoire	Approche par les discriminations	Utilisation du modèle par les professionnel.le.s
/	Approche centrée sur le lien	Utilisation du modèle par les professionnel.le.s
/	/	Approche humaine
/	/	Approche basée sur les ressources

Tout d'abord, nous pouvons constater que les propos des travailleur.euse.s sociaux.ales sont en lien avec le modèle ethnoculturel (Bolzman, 2009, p.44).

En effet, ils/elles ont mis en avant la spécificité de la rencontre des cultures dans l'accompagnement, l'ouverture d'esprit et la considération qu'il faut avoir.

Ce modèle soutient cet aspect : le/la professionnel.le tient compte de l'entité des personnes migrantes notamment dans la reconnaissance de sa culture, de son parcours de vie. Pour répondre à cela, le/la travailleur.euse social.e est dans un rôle d'intermédiaire entre la culture de la personne migrante et sa propre culture.

Ensuite, grâce aux dires des professionnel.le.s, nous pouvons également reconnaître le modèle interculturel (Bolzman, 2009, p.47). Ils/Elles ont plusieurs fois mis en avant la mission et le souhait qu'ils/elles ont d'intégration pour les personnes requérantes d'asile ainsi que l'utilisation du réseau pour pouvoir accomplir cela (familles relais, binôme Croix-Rouge, projets en lien avec la commune et les habitants, etc.). Ce modèle souligne que la pratique des professionnel.le.s s'inscrit dans une volonté de valoriser l'échange entre des individus différents. Les personnes requérantes d'asile sont donc reconnues comme individus dans la société et sont amenées à participer au sein de celle-ci.

En lien avec le premier axe qui concerne le cadre légal et le deuxième axe sur l'accompagnement, nous pouvons identifier le modèle antidiscriminatoire (Bolzman, 2009, p.48). Les travailleur.euse.s sociaux.ales ont exprimé leurs désaccords face au contexte légal. Ils/Elles disent que la personne migrante devrait être considérée comme humaine avant d'être migrante et il est également demandé à ce que les droits de l'enfant soient utilisés pour les RMNA et non pas en fonction de la loi sur l'asile. Ce modèle met justement en avant que le statut attribué aux migrant.e.s est une forme de discrimination par rapport aux autochtones. De ce fait, les professionnel.le.s luttent de manière collective contre les discriminations en s'appuyant sur leur expérience de travail. Ils/Elles souhaitent une égalité des droits et une égalité de traitement pour tous les résident.e.s en ne tenant pas en compte de leur origine ou leur statut.

Nous pouvons observer une évolution positive entre notre constat sur l'accompagnement dans la théorie et par rapport aux témoignages des professionnel.le.s. Dans nos lectures, il était mentionné que le principal modèle utilisé par les travailleur.euse.s sociaux.ales était le modèle réparateur assimilationniste. C'est-à-dire que la personne requérante d'asile était considérée avec des déficits et des manques qu'il fallait réparer (Bolzman, 2009, p.43).

Alors qu'à présent, nous pouvons constater que la personne requérante d'asile est d'abord considérée comme un humain porteur de ressources.

Grâce à cette recherche, nous pourrions dire que les professionnel.le.s interviewé.e.s utilisent les modèles suivants : le modèle ethnoculturel, le modèle interculturel, le modèle antidiscriminatoire et l'approche centrée sur le lien.

A l'aide de leurs précieux témoignages et des éléments principaux qui en ressortent, nous pourrions inventer et élaborer deux nouveaux modèles. Le premier s'agirait de l'approche humaine. En effet, les travailleur.euse.s sociaux.ales ont mis en avant qu'ils/elles considéraient la personne requérante d'asile, comme une personne unique et humaine avant tout. Puis, le deuxième modèle s'agirait de l'approche basée sur les ressources. Effectivement, les professionnel.le.s ont mentionné qu'ils/elles considéraient tout d'abord la personne requérante d'asile comme porteuse de ressources et qu'ils/elles souhaitent que leur accompagnement se base sur celles-ci.

Nous avons joint en annexe le tableau précédent qui résume les différentes approches utilisées par Bolzman, Métraux et par les professionnel.le.s ayant participé à notre recherche. Puis, un deuxième tableau (p.117-121) pour chaque approche a été créé afin de comparer les différents modèles et points de vue.

La construction de l'accompagnement et le statut incertain :

Après avoir abordé les approches utilisées par les professionnel.le.s, nous avons questionné les travailleur.euse.s sociaux.ales sur notre problématique principale, c'est-à-dire la construction de leur accompagnement face au statut incertain des personnes requérantes d'asile.

Lors de cette question, les professionnel.le.s ont premièrement mis en avant la capacité d'adaptation dont ils/elles doivent faire preuve.

« Je pense que la « clé » s'il faut en avoir une, c'est vraiment d'avoir cette capacité d'adaptation à n'importe quelle situation. Cette capacité d'adaptation, on la forge avec la pratique, on la forge sur le terrain, et puis c'est vraiment après, avoir de l'expérience, et en continu (...) Mais c'est vraiment l'expérience et les cas de figure qui vont faire que, on va trouver ou pas, la juste position à adopter face à la situation du jeune et à son accompagnement. Enfin, je veux dire que c'est vraiment du cas par cas et c'est aussi ce qui rend le travail intéressant, chaque situation est unique, donc chaque accompagnement est unique et c'est aussi à nous, lorsqu'on connaît bien la situation dans sa globalité, de pouvoir proposer des solutions. » (Interviewé 4, p.9)

Ensuite, le deuxième aspect mentionné par les travailleur.euse.s sociaux.ales est le fait de travailler et de construire avec le présent. Ils/Elles rajoutent également le fait que leur accompagnement se co-construit avec la personne requérante d'asile et que la dimension du lien est importante.

« Moi ce qui m'importe, c'est de travailler sur le moment, sur cet espace-temps à ce moment-là. De leur donner une considération et bien évidemment de donner une considération ça donne plusieurs formes à notre échange. » (Interviewé 7, p.4)

Un autre élément intéressant qui est ressorti de cette question est comment vit le/la professionnel.le cette incertitude. Une éducatrice a pu faire le parallèle suivant en comparant son vécu à celui des personnes avec qui elle travaille.

« Après, c'est vrai que ce n'est pas évident de répondre à cette question, parce que même si on doit s'attendre à certaines éventualités, on n'est jamais vraiment prêts, au même titre que les jeunes finalement, même s'ils savent qu'ils viennent dans un pays où leur statut n'est pas facilement reconnu. Ils ont toujours cet espoir et j'ai envie de dire, je ne sais pas si je peux le dire, mais que moi aussi j'ai de l'espoir ! » (Interviewée 4, p.8)

À travers ces témoignages, nous pouvons faire un parallèle avec notre théorie.

Nous constatons que l'accompagnement des professionnel.le.s et les projets qu'ils/elles construisent avec leurs bénéficiaires sont conditionnés par la dimension de la temporalité et les logiques administratives. Il se relève difficile de se projeter dans l'avenir (Hammouti, 2017, p.347).

Nous pouvons observer que les professionnel.le.s sont tous comme les personnes requérantes d'asile, baigné.e.s dans l'incertitude et l'attente d'une décision d'asile.

Les outils et les ressources des professionnel.le.s :

Suite à cela, nous nous sommes intéressées aux outils ainsi qu'aux ressources qu'utilisent les professionnel.le.s.

Nous avons pu identifier différents types d'outils notamment les outils institutionnels, les ressources externes et les ressources personnelles.

En ce qui concerne les outils institutionnels, les professionnel.le.s nous ont partagé que la supervision tant individuelle que collective était un outil important pour pouvoir échanger autour des situations qu'ils/elles rencontrent. Selon le guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux du Québec, la supervision est un outil qui vise l'amélioration et le perfectionnement de la pratique et des compétences, ainsi qu'un outil de soutien (Bourque, 2009).

Les professionnel.le.s qui n'en bénéficient pas l'ont évoqué comme un élément important manquant et qu'ils/elles souhaiteraient pouvoir en bénéficier.

Nous pouvons émettre notre avis à ce propos car lors de nos formations pratiques, nous avons pu bénéficier d'heures de supervision.

Cet outil nous a permis d'avoir une analyse plus fine des situations qui nous ont posées questions tout au long de nos formations. Nous pouvons donc en tirer un bilan positif et constructif.

Les travailleur.euse.s sociaux.ales ont également fait référence aux procédures et aux outils organisationnels pour construire leur accompagnement. Les procédures peuvent être un outil afin de cadrer et mieux saisir la situation.

Nous n'étions pas surprises de récolter cette donnée car nous avons pu nous rendre compte dans l'élaboration de notre théorie que les démarches administratives contextualisent et conditionnent la prise en charge des requérants d'asile (Hammouti, 2017, p.346).

La majorité des travailleur.euse.s sociaux.ales ont également pu nommer que leurs collègues étaient également un outil. En effet, le fait d'être une équipe s'avère être une force et permet aux professionnel.le.s de pouvoir échanger sur leur pratique et bénéficier d'un soutien.

« Il y a aussi à travers les collègues, l'échange de nos pratiques, à travers les situations qui sont présentées lors de colloques. C'est vraiment beaucoup d'échanges qui permettent d'avoir ces ressources. » (Interviewée 4, p.9).

Certain.e.s travailleur.euse.s sociaux.ales ont également mentionné le réseau comme outil de travail. Il est bénéfique car il permet d'orienter les bénéficiaires vers d'autres professionnel.le.s pour des sujets spécifiques et ainsi de s'appuyer sur leurs compétences. Le réseau a souvent été mis en avant pour la recherche de solutions.

« Il y a aussi des associations qui sont sur Genève. Des lieux où ils peuvent faire leur CV. J'utilise beaucoup le réseau pour certaines demandes. On n'a plus vraiment le temps de faire des demandes de fonds donc j'utilise des collègues. » (Interviewé 5, p.12)

Une des travailleuses sociales nous a confié que ses ressources sont parfois les bénéficiaires.

« J'ai envie de dire, tout simplement, qu'une de mes ressources sont les jeunes parce qu'ils ont énormément de ressources. J'apprends énormément d'eux, ils m'apprennent énormément, tant d'un point de vue personnel, que professionnel, que de culture générale.

C'est-à-dire qu'ils vont échanger, c'est-à-dire que quand je vais regarder ce qu'il se passe dans leur pays, je vais pouvoir en découdre avec eux, ils vont m'expliquer leur vision des choses et ça va encore peaufiner mon regard sur leur situation, donc voilà. C'est à travers leur vie ici, que j'arrive à acquérir de plus en plus d'outils, je veux dire qu'une fois de plus, c'est à travers les expériences qu'on en retire des leçons. » (Interviewée 4, p.9)

Les travailleur.euses sociaux.ales ont nommé diverses ressources externes. Les avis sont divers et partagés. Certain.e.s vont mentionner leur famille et avoir besoin de partager leurs expériences avec eux. D'autres préfèrent s'aérer l'esprit et réaliser une coupure dès leur sortie du travail à l'aide du trajet qu'ils/elles parcourent, à l'aide d'activités ou de congés.

Voici des témoignages à ce propos :

« J'ai de la chance d'habiter à 40 KM d'ici donc je déconnecte complètement. Avant j'habitais à Genève et je me baladais au bord du quai et tu rencontres 150 résidents, là je peux me balader. En plus j'habite en France donc j'ai très peu de chance de rencontrer qui se soit. Ça, ça m'aide beaucoup »
(Interviewée 3, p.5)

« (...) avoir un espèce de sas avant de rentrer chez soi. C'est très important »
(Interviewée 3, p.12)

Les travailleur.euse.s sociaux.ales ont également mis en avant leurs ressources personnelles. Certains des professionnel.le.s mentionnent que leur expérience professionnelle et leur expérience de vie sont une de leurs ressources. Ils/Elles nous ont partagé diverses astuces, outils qu'ils/elles utilisent pour faciliter la communication avec les personnes requérantes d'asile.

Nous pouvons faire un lien direct avec un article de Ginester qui évoque la difficulté de communiquer avec les personnes migrantes (Ginester, 2015, p.99).

Face à celles-ci, les professionnel.le.s doivent jouer avec leur créativité afin de pouvoir échanger. En voici quelques témoignages :

« J'utilise beaucoup avec eux la baguette magique c'est-à-dire que je leur dis : je n'ai pas de baguette magique. Je me suis rendu compte que dans le monde entier, on sait ce que c'est une baguette magique. (...)

Ça parle aussi beaucoup aux jeunes, quand on leur dit « écoute quelqu'un qui a les cheveux blancs, parce que cette personne-là, elle a l'expérience ». Il y a des choses qui se disent, il y a des images, des façons de parler qui sont importantes, parce que les jeunes ce blablabla et ils ne comprennent rien. » (Interviewée 2, p.11)

« J'essaie d'aborder comment dire... mon accompagnement en donnant beaucoup de métaphores dans mes échanges avec eux. Souvent on comprend rapidement quand on fait des métaphores, car la barrière de la langue fait qu'on n'a pas les subtilités de ce que la personne peut nous renvoyer, peut nous dire. Mais lorsqu'on propose des choses, on met en métaphore, en perspective notre regard ou leurs regards par rapport à la situation. J'essaie de faire avancer les gens dans ce contexte-là avec cet outillage. » (Interviewé 7, p.4)

A travers ces témoignages, nous pouvons conclure qu'il existe différents outils qui sont du ressort institutionnel, externe et personnel.

Axe 3 : Les tensions vécues par les professionnel.le.s face à leur éthique

À travers cet axe, nous souhaitons découvrir quelles étaient les différentes tensions que pouvaient rencontrer les professionnel.le.s au sein de leur accompagnement. Nous avons également l'envie d'identifier les sources et les causes de ces dernières. Puis, prendre connaissance de la réaction des travailleur.euse.s sociaux.ales face aux tensions et de la manière dont ils/elles travaillent avec elles au quotidien.

Ensuite, nous avons souhaité mettre en lien cet aspect de l'accompagnement avec la notion d'éthique.

L'objectif que nous poursuivons est d'observer son articulation avec les tensions. Nous souhaitons également identifier quelle place les professionnel.le.s accordent à l'éthique, à leurs valeurs et leurs principes dans leur pratique.

Les tensions dans l'accompagnement :

Nous avons souhaité questionner les professionnel.le.s au sujet des tensions qu'ils/elles rencontrent dans leur travail afin d'évaluer si celles-ci sont principalement en lien avec le cadre légal et administratif ou si d'autres éléments interfèrent dans leur accompagnement.

À travers leurs témoignages, nous avons pu identifier divers types de tensions : les tensions liées au cadre légal et administratif, les tensions institutionnelles, les tensions avec les bénéficiaires.

Les tensions liées au cadre légal et administratif sont celles qui sont le plus nommées par les professionnel.le.s, mais également celles qui provoquent l'impact le plus fort au niveau de leur ressenti. En effet, les travailleur.euse.s sociaux.ales évoquent en premier lieu leur impuissance face à la procédure d'asile et à la décision concernant le statut.

Ils/Elles expliquent devoir subir et accepter de travailler avec la décision qui a été remise. Face à cela, les travailleur.euse.s sociaux.ales peuvent se retrouver en désaccord avec leurs valeurs, leurs principes.

Certain.e.s mentionnent un sentiment de frustration par rapport au travail qui a été fourni et construit par les personnes requérantes d'asile et par eux-mêmes.

« (...) Parfois je ressens de la frustration. Après je suis bien au clair que toutes les personnes que je vais recevoir dans le bureau, elles sont soit en possibilité de recevoir l'asile, soit être déboutées. (...) Effectivement, c'est vrai que certaines décisions peuvent comment dire ... nous toucher quand on met en balance avec l'effort fournit (...) » (Interviewé 7, p.4)

Les deuxièmes tensions mentionnées par les professionnel.le.s sont les tensions du ressort institutionnel. Les travailleur.euse.s sociaux.ales évoquent un manque de reconnaissance et une non-visibilité de leur travail. Ils/Elles ont pu mentionner à plusieurs reprises qu'ils/elles réalisent diverses tâches qui ne sont pas déterminées dans leur cahier des charges, alors que dans leur travail réel, ils/elles les réalisent au quotidien. Plusieurs professionnel.le.s évoquent les tensions et leurs craintes par rapport au statut précaire de leur métier (contexte mouvant et incertain) et de leur contrat de travail (contrat à durée déterminée).

Voilà ce qu'une éducatrice explique à ce propos :

« Bah, j'ai envie de reprendre, justement, l'exemple de la prise en charge des ex-mineurs non accompagnés qui n'est pas encore officielle et qui est pour moi une source de tension. Tout simplement, parce que ce travail n'est pas reconnu et que ce travail existe et que ce travail est fait tous les jours. » (Interview 4, p.10)

D'autres professionnel.le.s mentionnent la difficulté de collaborer avec le réseau en lien avec le cloisonnement des lieux de travail, des unités. Les travailleur.euse.s sociaux.ales se retrouvent à être isolé.e.s et le nombre de dossiers qu'ils/elles ont à leur charge amplifie ce sentiment.

« (...) Moi je pense qu'il faut pour l'Hospice général, il faut décroisonné. On est trop chacun dans son coin (...) » (Interviewé 5, p.15)

Une des travailleuses sociales met en avant le manque de formation des professionnel.le.s lorsqu'il s'agit de la santé.

Elle évoque que les personnes requérantes d'asile peuvent avoir des traumatismes ainsi que des troubles psychiques liés à leur parcours, à leur vécu. Elle questionne le rôle des travailleur.euse.s à ce sujet et l'accompagnement qu'ils/elles peuvent leur fournir au quotidien.

« Parce que ça, c'est un truc que je trouve difficile dans la prise en charge des RMNA et que je n'ai peut-être pas dit. Il y a quand même une petite partie où le trauma est violent et puis ça part en troubles psy. Moi je pense que c'est une réalité et on n'est pas formé à ça » (Interviewée 1, p.19)

« Mais je me pose la question à quel point travailler avec cette population et de typiquement pas avoir de formation spécifique en psychothérapie ou en accompagnement psychologique, de ne pas avoir par exemple d'infirmière qui passe une fois par semaine ou de ne pas avoir de psy pas loin... C'est quand même lourd, je ne suis pas sûre que voilà... Je pense qu'on peut faire mieux en tant que suisse, à Genève avec nos ressources. » (Interviewée 1, p.21)

Finalement, une des professionnelles a pu exprimer que pour elle, les tensions les plus difficiles à vivre et à accepter sont les tensions institutionnelles.

« Alors ça peut arriver. Souvent, les pires tensions que je peux retrouver disons, sont avec l'institution. Je n'arriverai jamais rester fâchée avec un jeune. Jamais c'est peut-être un gros mot, mais jamais je veux dire j'excuse plus le migrant dans sa situation que l'institution dans ses décisions, on va dire ça comme ça. Et c'est vrai que des fois, ça peut me fâcher, me frustrer. C'est là que je vais chercher dans le travail informel, on va dire. »(Interviewée 6, p.10)

Les travailleur.euse.s sociaux.ales nous ont aussi parlé des tensions qu'ils/elles peuvent rencontrer avec les bénéficiaires qu'ils/elles accompagnent. Celles-ci concernent principalement les tensions qui peuvent se créer autour de la notion de la culture. Nous avons pu constater dans notre théorie et dans l'axe précédent que le/la travailleur.euse social.e joue un rôle de médiateur.trice entre la culture d'origine du/de la bénéficiaire et la culture suisse. Les professionnel.le.s peuvent rencontrer des difficultés dans le partage, la transmission, la compréhension et l'interprétation de la culture.

Finalement, nous pouvons constater que les diverses tensions rencontrées par les professionnel.le.s ont un impact direct sur leur activité ainsi que sur eux/elles personnellement. Certain.e.s d'entre eux/elles ont pu nous dire qu'ils/elles se sentaient fatigué.e.s physiquement et psychologiquement.

Suite à ces témoignages, il était important pour nous de comprendre comment les travailleur.euse.s sociaux.ales travaillent avec ces différentes tensions.

Les travailleur.euse.s sociaux.ales mettent en avant leur capacité d'adaptation pour faire face aux tensions. Ils/Elles expliquent qu'ils/elles ont conscience de l'importance et de l'impact du cadre politique et des procédures administratives. Ils/Elles nous confient qu'ils/elles se doivent d'accepter et de travailler avec ces contingences, mais tout en utilisant leur intelligence pratique afin de rechercher des solutions de leur côté. Les professionnel.le.s ont ensuite mentionné leurs outils notamment le travail d'équipe, l'échange et le partage d'expérience.

« C'est de voilà d'avoir ces capacités d'adaptation, au même titre que les jeunes. Bah voilà, on doit s'adapter à la situation, elle n'est pas encore reconnue, mais on fait avec. Au même titre qu'un jeune, j'ai envie de faire le parallèle avec un jeune qui est en attente de reconnaissance d'asile et qui attend, qui attend et qui attend, qui n'a toujours pas sa décision et qui fait des recours, qui fait des lettres pour demander ce qu'il se passe, ben nous c'est un petit peu ce qu'on fait aussi, bah voilà, c'est notre plus grand point commun. » (Interviewée 4, p.10)

Pour conclure, aux vues des différentes tensions que les travailleur.euse.s sociaux.ales rencontrent dans leur pratique au quotidien, nous souhaitons savoir si celles-ci pouvaient engendrer une mise en tension de leur professionnalité.

La réponse a été unanime. Tous.tes les professionnel.le.s ont approuvé et identifié dans leur pratique une mise en tension de la professionnalité.

Les principales causes de ce mal sont dues au décalage entre le travail prescrit et réel par rapport aux demandes élevées des institutions, mais également par rapport à la non-reconnaissance des institutions vis-à-vis du travail réalisé par les professionnel.le.s. Certain.e.s travailleur.euse.s sociaux.ales relèvent également l'augmentation du travail administratif qui réduit la part de l'accompagnement social. Ces éléments provoquent une perte de sens dans le travail des professionnel.le.s.

Voici ce qu'ils/elles disent à ce propos :

« Il y a eu à différentes périodes ou à différents moments, une perte de sens dans ce que je faisais, car je n'étais pas forcément en accord avec la politique migratoire avec ce que l'institution aussi me demandait. »
(Interviewée 6, p.10)

« Il y a le risque de perdre du sens à cause de cette lourdeur administrative, mais je m'accroche à mon idée du travail social quand même. Et je le fais quand même à ma manière avec tous les trucs qu'on m'a dit de faire. » (Interviewé 5, p.14)

« Je pense que c'est possible, on peut vraiment être fatigué et ne plus éprouver de plaisir à travailler, parce que voilà, être constamment en attente de réponse, c'est vrai que ça use. C'est clair que si ça dure encore comme ça pendant trois ans, moi je ne vais pas tenir longtemps, je veux dire que je suis un être humain. » (Interviewée 4, p.10)

Nous pouvons observer dans ces témoignages que lorsque les principes, les valeurs des professionnel.le.s ne correspondent plus au travail qu'ils/elles réalisent, ils/elles peuvent évoquer une perte de sens dans leur pratique et le risque d'abandonner leur poste. De ce fait, nous avons questionné les travailleur.euse.s sociaux.ales sur leurs valeurs.

L'éthique dans l'accompagnement :

Nous avons fait le choix de questionner les professionnel.le.s sur leurs valeurs, sur la manière dont ils/elles envisagent leur accompagnement et sur les principes qu'ils/elles souhaitent soutenir. Dans le but d'identifier quelle place ont ces éléments dans leur pratique ainsi qu'évoquer leur positionnement éthique.

Globalement, les valeurs citées par les professionnel.le.s sont directement en lien avec l'art. 8 du code de déontologie du travail social. Les principales valeurs qu'ils ont évoquées sont les suivantes : équitabilité, respect, justice et empathie (Avenir social, 2010).

Les professionnel.le.s semblaient être particulièrement sensibles à la question de justice et d'égalité. Voici ce qu'une éducatrice nous a dit à ce propos :

“Bon moi, une de mes valeurs personnelles qui me tient vraiment à cœur et quand elle n'est pas appliquée me bouleverse énormément, c'est tout simplement, la justice. Pour moi, c'est une valeur qui est super importante. Et c'est vrai que quand je vois des inégalités de traitement, ça crée pour moi ce sentiment d'injustice.” (Interviewée 4, p.10)

De plus, les travailleur.euse.s sociaux.ales ont pu nommer l'ouverture, le respect et l'intégrité comme des valeurs fondamentales à leur pratique.

À travers ces témoignages, nous pouvons comprendre qu'il est essentiel pour les travailleur.euse.s sociaux.ales que les personnes qu'ils/elles accompagnent soient respectées, considérées dans leur entièreté et que leurs droits soient reconnus et entendus.

Au regard des valeurs nommées par les travailleur.euse.s sociaux.ales, nous les avons questionnés sur la manière dont ils/elles définissent un accompagnement idéal et sur les besoins qu'ils/elles ont pour se rapprocher de celui-ci.

Les différent.e.s éducateur.rice.s travaillant dans les foyers ont été unanimes sur la réponse. Ils/Elles souhaitent pouvoir accompagner leurs bénéficiaires dans des structures plus petites et plus familiales afin de pouvoir être plus proches de ceux/celles-ci et de leur offrir un accompagnement plus individualisé, correspondant à leurs besoins et à leur âge. Une des éducatrices a également mentionné le besoin d'être formée par rapport aux troubles psychiques et aux possibles traumatismes, ainsi qu'intégrer du personnel de la santé au sein des structures.

« Alors, un accompagnement idéal ce serait d'avoir des petits foyers où il y aurait 10 jeunes maximum et où on serait 10 éducateurs et où on pourrait vraiment tourner comme une famille et amener aux jeunes toute cette chaleur familiale et aussi tout ce côté éducatif, voilà. La chaleur, c'est pour qu'ils se sentent en sécurité et pour qu'ils puissent évoluer dans un environnement sûr, accueillant, ça, je pense que vraiment ce serait le top. Et puis, là-dedans, on peut faire le travail éducatif avec les jeunes. »
(Interviewée 6, p.11)

Les assistant.e.s sociaux.ales ont également de leur côté été tous.tes du même avis. Ils/Elles souhaiteraient avoir moins de dossiers à leur charge pour pouvoir accorder plus de temps aux bénéficiaires, pour être plus disponibles et se déplacer hors de leurs bureaux pour rencontrer les personnes qu'ils/elles accompagnent.

Ils/Elles expriment le réel besoin de pouvoir avoir un accompagnement plus fréquent et régulier vis-à-vis des bénéficiaires.

« S'il y avait cette possibilité d'avoir moins de dossiers, pour être plus en connaissance, donc plus on connaît les gens, plus on les rencontre, mieux on évalue leurs situations. Et on peut même se rencontrer dans des contextes différents, à domicile entre autres, pleins de choses peuvent être faites différemment. C'est plutôt une possibilité institutionnelle qui aurait une répercussion sur mon travail professionnel. » (Interviewé 7, p.4)

Tous.tes les professionnel.le.s quelque soit leur fonction ont évoqué le besoin de développer une meilleure collaboration au sein du réseau. Ils/Elles pensent que la collaboration devient de plus en plus pauvre et difficile à cause du cloisonnement des institutions, des services et des unités. Ils/Elles souhaiteraient que les travailleur.euse.s sociaux.ales puissent se rapprocher et se regrouper afin de faciliter la collaboration, la répartition des tâches et l'accompagnement régulier des bénéficiaires. De plus, tous les travailleur.euse.s sociaux.ales ont évoqué le besoin de diminuer leur charge de travail et de réduire le nombre de dossiers. La multiplication des différent.e.s acteur.rice.s permettrait de pouvoir offrir un accompagnement global, individualisé et régulier.

À l'aide des axes que nous avons traversés, ainsi qu'aux divers témoignages des professionnel.le.s, nous pouvons constater que les travailleur.euse.s sociaux.ales manifestent un certain désaccord vis-à-vis de leur cadre de travail. Celui-ci peut être en tension avec les valeurs, les principes qu'ils/elles soutiennent. Face à cela, nous avons pu observer que les professionnel.le.s n'hésitent pas à remettre en question leurs pratiques professionnelles, institutionnelles, mais également le cadre légal en vigueur. Les travailleur.euse.s sociaux.ales accordent une attention particulière à reconnaître les bénéficiaires qu'ils/elles accompagnent en tant que personnes humaines et non pas en tant que simple migrant.e.s. Ils/Elles prennent en compte les personnes dans leurs spécificités individuelles et culturelles.

Nous pouvons voir qu'ils/elles souhaitent davantage pouvoir offrir de meilleures conditions d'accueil et d'accompagnement en mentionnant le souhait d'être plus proches des bénéficiaires, d'être plus présent.e.s et régulier.ère.s dans leur accompagnement.

Ces questionnements et ces envies de changement des travailleur.euse.s sociaux.ales sont directement en lien avec la notion d'éthique comme nous avons pu la définir dans notre théorie :

« L'accompagnement éthique comprend la reconnaissance de l'altérité de l'autre et la volonté d'une amélioration de la situation pour et par l'individu. »

Nous pouvons également faire un lien avec Depenne et sa vision de l'éthique. Aux dires des professionnel.le.s, ils/elles ont une charge de travail prépondérante et le nombre de dossiers dont ils/qu'elles s'occupent sont trop élevés. Nous avons pu remarquer que certain.e.s professionnel.le.s évoquent à plusieurs reprises la notion de prise en charge, ce qui laisse paraître une insatisfaction de leur part (Deppen, 2014, p.56). À ce jour, ils/elles manifestent leur envie de changement et souhaitent pouvoir se rapprocher de la notion d'accompagnement.

En lien avec les modèles d'accompagnement, nous pouvons observer que les travailleur.euse.s sociaux.ales se rapprochent d'un modèle que Métraux évoque, il s'agit de l'approche centrée sur le lien (Métraux, 2018, p.151). Les travailleur.euse.s sociaux.ales mentionnent l'envie de pouvoir se rapprocher des bénéficiaires qu'ils/elles accompagnent, de partager davantage avec eux et de pouvoir mettre l'aspect du lien au coeur de leur accompagnement. De plus, en lien avec leurs valeurs et principes, deux nouveaux modèles d'accompagnement peuvent être développés notamment l'approche humaine et l'approche basée sur les ressources.

Nous pouvons constater que les professionnel.le.s se rapprochent de la définition de l'accompagnement de Métraux.

« Un zeste d'humanité, d'humilité, de sincérité, suffirait. Des dons de paroles précieuses, des mots de reconnaissance permettraient d'assouplir l'asymétrie entre professionnels et bénéficiaires, entre nantis et déshérités. J'en déduirais que la reconnaissance prime sur la connaissance : reconnaître pleinement autrui avant de faire appel à nos techniques professionnelles usuelles. Certes faudra-t-il dès lors déconstruire l'alphabet de nos métiers, de l'écoute à l'empathie en passant par l'adéquate distance et le vocabulaire de l'alliance, revisiter nos panoplies de concepts et en proposer des nouveaux.» (Métraux, 2017, p.25).

Vérification des hypothèses

Hypothèse 1 : *Il existe des conflits de valeurs entre la loi, la mission institutionnelle et les principes soutenus par les professionnel.le.s. De ce fait, une mise en tension de la professionnalité s'instaure. Le/La travailleur.euse social.e se voit donc porter des rôles contradictoires comme accueillir et reconduire ; termes antinomiques.*

Nous pouvons confirmer qu'il existe bien des conflits de valeurs entre la loi sur l'asile, les missions institutionnelles et les principes soutenus par les professionnel.le.s.

Les principes de ces dernier.nière.s se retrouvent en conflits de valeurs avec ces deux aspects.

Au niveau de la loi sur l'asile, les professionnel.le.s nous affirment qu'elle a un impact direct sur leur travail qui conditionne et restreint leur marge de manoeuvre ainsi que leur accompagnement. L'attente d'une décision plonge les travailleur.euse.s sociaux.ales ainsi que les bénéficiaires dans une situation incertaine et les obligent à construire des projets à court terme. Si une décision négative est statuée les professionnel.le.s et les bénéficiaires se retrouvent à en subir les conséquences. Les bénéficiaires se voient restreindre leurs prestations, ce qui entraîne une précarisation de leur situation. Pour les professionnel.le.s, leur marge de manoeuvre se retrouve réduite. Ils/Elles nous ont également communiqué leur impuissance, leur incompréhension et le manque d'égalité face aux traitements des demandes d'asiles. Cet aspect rentre directement en confrontation avec les valeurs soutenues par les travailleur.euse.s sociaux.ales qui sont : la justice, l'équité et le respect. Face à ces injonctions, les professionnel.le.s nous ont confié devoir effectuer un travail sur eux-mêmes quotidiennement.

Au niveau des missions institutionnelles, il existe également des conflits de valeurs entre les travailleur.euse.s sociaux.ales et ces dernières. Les professionnel.le.s nous ont décrit que leurs missions consistaient principalement à accueillir, accompagner et intégrer les personnes requérantes d'asiles.

Cependant, ils/elles n'ont pas évoqué.e d'eux-mêmes l'accompagnement au retour. Cet élément nous a questionné et nous avons interprété cela comme une volonté de se distancier de la procédure et de ne pas porter cette responsabilité.

De plus, les professionnel.le.s nous ont informé que leurs rôles vis-à-vis de la décision négative consistaient à accompagner, soutenir, informer et orienter le/la bénéficiaire.

Un autre conflit qui pourrait être émergent de notre recherche sont les différentes

casquettes que doivent assumer les professionnel.le.s. Cette multiplication des missions engendre une nécessité d'un savoir interdisciplinaire, ce qui peut éloigner le/la travailleur.euse social.e de sa mission principale.

Le dernier conflit évoqué en lien avec la mission est lié au travail prescrit et aux conditions de travail des travailleur.euse.s sociaux.ales. Ceux-ci/Celles-ci nous ont confié vivre un décalage entre les demandes institutionnelles et le travail réalisable sur le terrain. Selon eux/elles, les demandes sont trop nombreuses et parfois pas adaptées à la situation des bénéficiaires.

En ce qui concerne la mise en tension de la professionnalité, nous pouvons confirmer cette hypothèse car tous les professionnel.le.s l'ont évoquée comme existante. Cependant, celle-ci n'est pas liée au cadre légal comme nous le pensions avant notre recherche, mais au cadre institutionnel et à la précarisation du métier de travailleur.euse social.e dans le domaine de la migration.

Concernant le cadre institutionnel, les professionnel.le.s mentionnent le décalage entre le travail prescrit et le travail réel, le nombre de dossiers conséquents à traiter et l'augmentation de l'activité administrative. Tous ses facteurs éloignent les professionnel.le.s des principes qu'ils/elles souhaitent soutenir dans leur accompagnement, ce qui engendre une perte de sens dans leur pratique. Quant à la précarisation du métier, les travailleur.euse.s sociaux.ales se voient confronté.e.s à des contrats de travail à court terme ce qui les plongent dans une incertitude pour leur futur tout comme les personnes requérantes d'asiles.

Finalement, les professionnel.le.s se concentrent sur l'instant présent. Ils/Elles nous ont expliqué vouloir tout de même rester fidèles à leurs valeurs et répondre à leurs responsabilités éthiques. Pour cela, les travailleur.euse.s sociaux.ales utilisent leur intelligence pratique pour pouvoir s'accorder une marge de manoeuvre et contourner les différents cadres.

Hypothèse 2 : *Nous pensons que le caractère incertain du statut et la possibilité d'un renvoi, amène le/la professionnel.le à établir une distance dans sa relation avec le/la requérant.e d'asile.*

Suite à nos différents entretiens, nous pouvons réfuter notre hypothèse de départ. En effet, certain.e.s professionnel.le.s nous ont confié qu'une décision de renvoi pouvait les rapprocher de leurs bénéficiaires. De plus, nous pouvons constater que les professionnel.le.s souhaitent davantage se rapprocher des bénéficiaires.

Lors d'une décision de renvoi, les travailleur.euse.s sociaux.ales vont accorder une attention particulière et fournir un soutien accru à la personne accompagnée. Ce comportement peut renforcer les liens entre le/la professionnel.le et le/la bénéficiaire, car ce/cette dernier.nière peut se sentir reconnu.e et digne d'attention.

Voici un témoignage qui illustre nos propos :

« Et puis, voilà, à travers cette situation, le lien était déjà bien ancré avant, mais je dirais même le fait qu'il soit dans cette situation, le fait que je sois présente et que j'ai pu l'accompagner et le rassurer sur beaucoup de choses, bah fait que le lien est encore plus fort aujourd'hui que ce qu'il a pu être avant ». (Interview 6, p.5)

De manière plus générale, nous pouvons constater grâce à notre recherche que les travailleur.euse.s sociaux.ales cherchent à être plus proches des personnes requérantes d'asile. Cela est visible dans différents aspects ; la prise en compte de la culture d'origine, l'évolution des modèles d'accompagnement et la volonté d'un accompagnement plus adapté.

Par rapport à la notion de culture, les travailleur.euse.s sociaux.ales nous ont expliqué l'importance de prendre connaissance de la culture, des problématiques et des enjeux sociopolitiques des différents pays d'origine. Cela leur semble essentiel et ils/elles éprouvent un réel intérêt à effectuer ces recherches.

Nous avons pu remarquer qu'il y a une évolution positive des modèles d'accompagnement. Les professionnel.le.s vont se rapprocher des modèles ethnoculturel, interculturel et antidiscriminatoire. À présent, l'image qu'ils/elles ont de la personne requérante d'asile est que celle-ci est humaine et porteuse de ressources, ce qui permet d'envisager leur accompagnement basé sur la collaboration et la co-construction. Cette perspective permet de diminuer la relation asymétrique entre un/une professionnel.le et un/une bénéficiaire ainsi que de créer deux nouveaux modèles d'accompagnement.

Finalement, les professionnel.le.s se sont exprimé.e.s sur leurs besoins en termes d'accompagnement. Ils/Elles souhaitent soutenir et être fidèles à leurs valeurs et tendre vers un accompagnement plus individualisé, plus régulier et centré sur le lien.

Hypothèse 3 : *Nous pensons que les travailleur.euse.s sociaux.ales dans le domaine de l'asile bénéficient d'un soutien institutionnel, car leur pratique est source de conflits et de dilemmes.*

Nous pouvons affirmer notre hypothèse tout en y apportant certaines nuances. Les professionnel.le.s n'ont pas évoqué la notion de soutien, mais d'outils institutionnels. Nous nous sommes rendues compte que la mise à disposition de ces outils dépend des institutions et de leurs services.

Nous pouvons remarquer que le soutien institutionnel se traduit par différents outils comme la supervision, les procédures et la hiérarchie. Néanmoins, les travailleur.euses sociaux.ales mentionnent d'autres outils tels que les collègues et les bénéficiaires.

En mettant en parallèle les différents témoignages des professionnel.le.s, nous avons pu constater que les professionnel.le.s ne bénéficient pas tous des outils mentionnés. Cette différence est liée au fait que les professionnel.le.s proviennent d'institutions différentes. Nous avons pu observer que cette différence est également présente entre les services/unités appartenant à la même institution.

En complément de ces outils institutionnels, les professionnel.le.s ont évoqué l'importance pour eux de se référer à des ressources externes et personnelles.

Concernant les ressources externes, les professionnel.le.s mentionnent le besoin de prendre du temps pour soi après le travail afin d'effectuer une coupure. Pour ce faire, les professionnel.le.s utilisent plusieurs astuces par exemple : pratiquer une activité physique ou/et partager un moment avec leur famille, par exemple.

Finalement, pour les ressources personnelles, les travailleur.euse.s sociaux.ales se réfèrent à leur parcours professionnel et personnel.

Pistes d'action

Grâce à ce travail de recherche et nos formations pratiques, nous avons pu identifier et analyser les besoins des professionnel.le.s dans le domaine de l'asile. À travers ce regard, nous souhaitons exposer des pistes d'action qui visent à améliorer le quotidien des travailleur.euse.s sociaux.ales et des personnes qu'ils/elles accompagnent. Nous souhaitons rendre attentif.ve.s nos lecteur.trice.s que les pistes d'actions exposées touchent des enjeux institutionnels, politiques et budgétaires. De ce fait, les professionnel.le.s ne sont pas les uniques acteur.trice.s à mobiliser.

Missions et Mandats

Cette recherche nous a permis de constater que les missions des travailleur.euse.s sociaux.ales sont parfois peu claires et que ces dernier.nière.s peuvent être amené.e.s à effectuer une grande part de travail informel qui n'est pas reconnue. A cela s'ajoute une surcharge des dossiers attribués aux professionnel.le.s, ce qui implique une prise en charge et non un accompagnement.

Face à ce constat, nous proposons que les professionnel.le.s puissent rendre compte du travail formel et informel qu'ils/elles réalisent au quotidien. Ce rapport pourrait permettre aux institutions de prendre conscience des besoins, des compétences des professionnel.le.s, des difficultés et des dysfonctionnements qu'ils/elles traversent. Ainsi, les institutions pourraient se positionner et clarifier les missions des divers.es professionnel.le.s et demander à reconnaître le travail réalisé auprès des plus hautes instances.

La réalisation de cette piste d'action permettrait de répondre aux souhaits des travailleur.euse.s sociaux.ales qui consistent à obtenir une reconnaissance de leur travail et à améliorer leur accompagnement. Cela leur permettrait d'individualiser leur accompagnement, de renforcer leur présence et leur régularité en concordance avec les valeurs et les principes qu'ils/ qu'elles soutiennent.

Collaboration

Les témoignages des professionnel.le.s nous ont permis de constater un manque de collaboration entre les différent.e.s acteur.trice.s du domaine de l'asile. Ils/Elles nous ont signifié le besoin de pouvoir y remédier pour fournir un meilleur accompagnement. Les travailleur.euse.s sociaux.ales pensent qu'une partie de ce dysfonctionnement est dû au cloisonnement des institutions et des services. Pour y remédier, nous émettons les pistes d'action suivantes.

Nous pensons qu'il serait intéressant d'organiser et planifier des réunions de réseaux plus souvent.

La présence du/de la bénéficiaire est selon nous, bénéfique et essentiel afin que celui-ci/celle-ci soit acteur.trice de son projet. Cette démarche permettrait aux professionnel.le.s de se rencontrer, d'échanger et de prendre des décisions communes. Ensuite, nous pensons qu'il peut être intéressant pour les professionnel.le.s ainsi que pour les personnes accompagnées que des permanences soient organisées sur leur lieu de vie. Les permanences consisteraient à accueillir à tour de rôle des professionnel.le.s (assistant.e social.e, intervenant.e en protection de l'enfant et intervenant.e en protection de l'adulte) du réseau dans l'objectif de répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires (informations, conseils, orientation).

Certain.e.s travailleur.euse.s sociaux ont émis l'idée de regrouper les professionnel.le.s quelque soit leur fonction sur un seul même lieu.

Finalement, ces différentes propositions permettraient de favoriser une meilleure collaboration et communication entre les travailleur.euse.s sociaux. Elles seraient un soutien pour la répartition et la clarification des rôles et des tâches entre les professionnel.le.s. Elles donneraient l'occasion aux professionnel.le.s d'être plus présent.e.s et régulier.e.s dans leur accompagnement.

Structures

Aujourd'hui, tous les éducateur.trice.s ont témoigné de la difficulté à fournir un accompagnement éducatif adapté aux jeunes qu'ils/elles accompagnent. La structure à disposition ressemble à un foyer pour requérant.e.s d'asile et non pas à un foyer éducatif pour mineur.e.s, comme l'on peut retrouver à Genève pour la population résidante.

Les travailleur.euse.s sociaux.ales souhaiteraient que des foyers plus petits soient mis à disposition et que le personnel éducatif soit renforcé. À travers cette proposition, ils/elles ont l'envie de pouvoir se rendre plus présent.e.s au quotidien et offrir un accompagnement plus individualisé, adapté aux besoins des mineur.e.s et jeunes majeur.e.s. Ils/Elles souhaiteraient également que ceux-ci/celles-ci puissent se développer dans un environnement sécurisé et familial.

Plusieurs professionnel.le.s ont mentionné l'idée de créer une structure, un foyer médico-social pour les personnes requérantes d'asile souffrant de difficultés psychologiques importantes. Elles pourraient ainsi bénéficier d'une prise en charge spécialisée avec du personnel éducatif et médical.

Ces pistes d'action mettent en avant le souhait des travailleur.euse.s sociaux.ales de reconnaître et de considérer la personne requérante d'asile dans son entièreté avant son statut. Cela rentre en concordance avec leurs valeurs, leurs principes, mais également avec la mise en vigueur des droits de l'enfant.

Soutien institutionnel

Lors de notre recherche, les travailleur.euse.s sociaux.ales ont pu nous mentionner divers outils institutionnels mis à leur disposition et qui leur sont bénéfiques. Néanmoins, ils/elles ressentent encore certains besoins. Voici nos différentes pistes suite à leurs témoignages.

Notre première piste d'action consiste à ce que chaque service bénéficie des outils institutionnels de manière égale. Nous avons pu constater que la supervision n'était pas mise à disposition pour toutes les unités.

Ensuite, certain.e.s travailleur.euse.s sociaux nous ont mentionné la nécessité d'être sensibilisé.e et formé.e pour accompagner des personnes souffrant de difficultés psychologiques. Nous pensons qu'il serait judicieux de réaliser des formations au niveau institutionnel, mais également au sein du processus de formation pour devenir travailleur.euse social.e.

Finalement, il nous semblerait intéressant et porteur de ressources de créer des ateliers de réflexions au sein des institutions. Ces ateliers rassembleraient chaque équipe avec sa direction afin de réfléchir sur leurs pratiques quotidiennes en lien avec le projet institutionnel et le concept pédagogique. Ces ateliers seraient propices à la remise en question, à l'identification des besoins et à la construction de solutions.

Conclusion

La conclusion de notre travail vise à effectuer un résumé des résultats de notre recherche ainsi que de répondre à notre question principale qui est la suivante :

« Comment le/ la travailleur.euse social.e construit-il/elle son accompagnement face au statut incertain de la personne requérante d'asile ? »

Tout d'abord, il est important de mentionner et s'intéresser à ce que le/la travailleur.euse social.e vit au quotidien. Nous avons pu observer que le cadre légal fait partie intégrante de l'activité des professionnel.le.s et leur impose différentes injonctions qu'ils/elles doivent respecter et appliquer. Il s'avère difficile pour les travailleur.euse.s sociaux.ales d'accepter ce cadre, car celui-ci peut aller à l'encontre de leurs valeurs et du travail réalisé. Parfois, ils/elles peuvent remettre en question la loi et le traitement des demandes en les qualifiant d'inégalitaires et injustes. En plus de ce désaccord, la loi devenant toujours plus restrictive, diminue de plus en plus leurs marges de manoeuvre. Les cadres institutionnels dans lesquels les travailleur.euse.s sociaux.ales évoluent peuvent les confronter également à des conflits de valeurs. La multiplication des missions, l'indifférenciation entre les rôles des professionnel.le.s, l'augmentation de leur charge de travail ainsi que la non-reconnaissance des activités informelles sont des facteurs qui impactent la qualité de l'accompagnement social.

Ensuite, en ce qui concerne plus particulièrement le statut incertain des personnes requérantes d'asile qu'ils/elles accompagnent, les professionnel.le.s ont intégré qu'ils/elles n'ont aucun pouvoir sur la décision. De même, nous avons pu constater que leur mission principale est l'accueil, l'accompagnement et l'intégration. Malgré le fait que le titre de séjour influence et détermine les prestations allouées, les professionnel.le.s vont se centrer sur la personne et ne font pas de distinction entre les individus. En cas de décision négative, les professionnel.le.s expliquent que leurs rôles consistent à soutenir, accompagner et orienter les bénéficiaires.

De manière générale, les travailleur.euse.s sociaux.ales se concentrent sur l'instant présent et bricolent avec celui-ci. Pour pouvoir fournir un accompagnement en adéquation avec leurs valeurs et principes, les professionnel.le.s n'hésitent pas à mobiliser leur intelligence pratique et leurs expériences. Celles-ci leur permettent de composer avec le cadre prescrit et de trouver des solutions.

Finalement, notre recherche et notre expérience auprès des professionnel.le.s nous ont fait remarquer qu'ils/elles n'hésitent pas à remettre en question leurs pratiques et les cadres en vigueur. Nous avons pu observer une forte volonté et un engagement des travailleur.euse.s sociaux.ales pour améliorer la qualité de leur accompagnement en incluant les valeurs et principes qu'ils/elles soutiennent.

Au terme de notre travail de recherche, nous trouvons pertinent de vous faire part de notre positionnement.

Notre expérience pratique alimentée par nos connaissances théoriques, nous permettent d'avoir une expertise plus complète qu'au départ de notre recherche.

Au début de notre travail, nous avons tout d'abord abordé cette thématique avec nos affects et notre expérience en tant que stagiaire au sein de l'Aide aux migrants.

Nous avons donc fait un travail de décentralisation de soi, afin d'être ouvertes à la compréhension des mécanismes, des outils des travailleur.euse.s sociaux.ales dans le domaine de l'asile.

Ensuite, nous avons été très surprises de découvrir que le cadre institutionnel est vécu comme une plus grande source de tension que le cadre légal. La perte de sens du travail, la perte de la part sociale, l'augmentation de l'administration et le décalage avec les besoins du terrain sont donc des éléments qui nous ont alarmées et questionnées. Nous nous demandons donc «Quel est avenir pour le travail social au sein des institutions ?» et aussi «Quelles sont les possibilités pour les professionnel.le.s d'obtenir des changements ?».

En tant que nouvelles collaboratrices, nous trouvons ce constat insécurisant et déstabilisant. Nous avons l'impression que les travailleur.euse.s sociaux.ales sont en souffrances et qu'ils/elles ne sont pas entendu.e.s.

Toutefois, malgré ce constat alarmant, nos résultats de recherche nous démontrent que du côté des professionnel.le.s il y a une évolution de l'accompagnement et de la perception de la personne migrante. C'est un résultat rassurant qui nous donne de l'espoir pour la suite. En effet, nous soutenons les nouvelles approches qui ont été développées dans notre travail. Pour nous, elles reflètent la base d'un accompagnement adéquat. Nous sommes donc pour une approche humaine, qui prend en compte la personne dans sa singularité. Nous visons donc à ce que notre pratique professionnelle se rapproche le plus possible d'un accompagnement et non d'une prise en charge.

Au vu de nos résultats, nous gardons à l'esprit qu'il est important de garder une âme militante afin de pouvoir faire valoir et communiquer nos besoins, idées et principes. Nous avons l'impression que la militance devient un moyen indispensable à notre pratique. Pour nous, effectuer ce travail est déjà une manière de nous positionner et de militer.

Bibliographie

Livres :

- Allain-Vovard, J. (2018). *Protection de l'enfance et migrations : Accompagner la construction des identités*. Lyon : Chronique Sociale
- Boudou, B. (2018). *Le dilemme des frontières : Éthique et politique de l'immigration*. Paris : Éditions EHESS
- Depenne, D. (2014). *Éthique et accompagnement en travail social*. Issy-Les-Moulineaux (Hauts-de-Seine) : ESF éditeur
- Depenne, D. (2014). *Distance et proximité en travail social*. Issy-Les-Moulineaux (Hauts-de-Seine) : ESF éditeur
- Le Berre, R. (2017). *De Rêves et de Papiers : 547 jours avec les mineurs isolés étrangers*. Paris : La découverte
- Métraux, J. (2018). *La migration comme métaphore*. Paris : La Dispute
- Spire, A. (2008). *Accueillir ou reconduire : Enquête sur les guichets de l'immigration*. Paris : Raison d'agir

Articles de revue :

- Bédary-Hauser, P. & Bolzman, C. (2004), Contradiction et paradoxes dans le travail social avec les migrants. *ERES « Relations »*, 37-55. DOI 10.3917/eres.amigu.2004.01.0037
- Bolzman, C. (2009) Modèles de travail social en lien avec les populations migrantes : enjeux et défis pour les pratiques professionnelles. *Pensée plurielle* 2009/2 (n°21), 41-51. DOI : 10.3917/pp.021.0041.
- Compaijen, J. (2007). De la toute-puissance à l'humilité... : Se décentrer de soi pour mieux accueillir l'autre. *Empan* 68(4), 135-143. DOI : 10.3917/empa.068.0135.

- Fresia, M., Bozzini, D.; Sala, A. (2011). Les rouages de l'asile en Suisse : Regards ethnographiques sur une procédure administrative. Consulté le 31.07.2018 sur <http://doc.rero.ch/record/258654>
- Ginestet, V. (2015). Accompagner des demandeurs d'asile : des mots au langage des corps. *Empan* 2015/2 (n°98), 93-100. DOI : 10.3917/empa.098.0093
- Goudet-Lafont, et al. (2016). L'accompagnement éducatif des mineurs isolés étrangers : Discours et représentation des éducateurs. *L'Autre* 2016/1 (Volume 17), 16-34. DOI : 10.3917/lautr.049.0016
- Hammouti, S. (2017). Le bricolage éducatif au service de l'action socio-éducative auprès des mineurs et jeunes majeurs isolés étrangers. *Revue de l'enfance et de l'adolescence* 2017/2 (n° 96), 339-354. DOI:10.3917/read.096.0339.
- Joncour, C. (2014). Une mission antinomique pour le travailleur social. *Lien Social : Le Forum Social Hebdomadaire Du Jeudi*, 1144, 32-34.
- Mathys, K. (2018). La solidarité, un délit ?. *OSAR*, N°136. Consulté le 02.09.2019 sur <https://www.osar.ch/des-faits-plutot-que-des-mythes/articles-2018/la-solidarite-un-delit.html>
- Rhein, C.(2002). Intégration sociale, intégration spatiale. *l'Espace géographique*. Tome 31, 193-207. DOI :10.3917/eg.313.0193.
- Schnapper, D. (2008). Intégration nationale et intégration des migrants : un enjeu européen. *Fondation Robert et Schuman : Questions d'Europe* N°90 p.1-6. Consulté le 31.07.2018 sur <https://www.robert-schuman.eu/fr/doc/questions-d-europe/qe-90-fr.pdf>

Articles de journal :

- L'Hospice général réagit au suicide d'un jeune migrant (2019, 8 avril). *Tribune de Genève*. Consulté le 08.04.2019 sur <https://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/hospice-general-reagit-suicide-dun-jeune-migrant/story/30171940>

- Asile : Comment aider ces jeunes brisés ? (2019, 11 avril). *Le Courrier*. Consulté le 11.04.2019 sur <https://lecourrier.ch/2019/04/11/comment-aider-ces-jeunes-brises/>
- Le pacte mondial pour les migrations (2018, 12 décembre). *Tribune de Genève*. Consulté le 14 juin 2019 sur <https://www.tdg.ch/monde/pacte-mondial-migrations-ratifie/story/13499473>
- Symbole de la crise migratoire, l'Aquarius ne naviguera plus (2018, 7 décembre). *France Inter*. Consulté le 2 septembre 2019 sur <https://www.franceinter.fr/monde/symbole-de-la-crise-migratoire-l-aquarius-ne-naviguera-plus>

Textes de Loi :

- *Accord entre la Confédération suisse et la Communauté européenne relatif aux critères et aux mécanismes permettant de déterminer l'Etat responsable de l'examen d'une demande d'asile introduite dans un Etat membre ou en Suisse ; 0.142.392.68*. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20042082/index.html>
- *Constitution Fédérale de la Confédération suisse*. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html>
- *Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales ; 0.101*. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19500267/index.html>
- *Convention relative aux droits de l'enfant ; 0.107*. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19983207/index.html>
- *Convention relative au statut des réfugiés ; 0.142.30*. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19510156/index.html>
- *Déclaration universelle des droits de l'homme (DUDH)* . Consulté le 27.05.2019 sur <https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/>

- *Loi d'application de la loi fédérale sur l'asile (LaLAsi)* ; F 2 15. Consulté le 10.07.2019 sur https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/rsg_f2_15.html

- *Loi d'application de la loi fédérale sur les étrangers (LaLEtr)* ; F 2 10. Consulté le 10.07.2019 sur https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_f2_10.html

- *Loi fédérale sur les étrangers et l'intégration (LEI)* ; 142.20. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20020232/index.html>

- *Loi sur l'asile (LAsi)* ; 142.31. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995092/index.html>

- *Loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle (LIASI)* ; J 4 04. Consulté le 10.07.2019 sur https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_J4_04.html

- *Manuel Asile et retour* ; Article E3. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/asyl/verfahren/hb/e/hb-e3-f.pdf>

- *Manuel Asile et retour* ; Article G3. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/asyl/verfahren/hb/g/hb-g3-f.pdf>

- *Manuel Asile et retour* ; Article G4. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/asyl/verfahren/hb/g/hb-g4-f.pdf>

- *Manuel Asile et retour* ; Article G5. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/asyl/verfahren/hb/g/hb-g5-f.pdf>

- *Règlement d'exécution de la loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle* ; J 4 04.01. Consulté le 10.07.2019 sur https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_j4_04p01.html

- *Règlement du parlement Européen* ; 604. Consulté le 10.07.2019 sur <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0604&from=FR>

Sources internet :

- Confédération suisse (2019). *Votations*. Consulté le 27.05.2019 sur <https://www.bk.admin.ch/ch/f/pore/va/20050605/index.html>
- Hospice général (2019). *Hospice général*. Consulté le 29.05.2019 sur <https://hospicegeneral.ch>
- L'agence des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR) (2016). « Réfugiés » et « migrants » - Questions fréquentes. Consulté le 02.09.2019 sur <https://www.unhcr.org/fr/news/stories/2016/3/56f29941c/refugies-migrants-questions-frequentes.html>
- Larousse (2015). *Définition migrant*. Consulté le 27.05.2019 sur <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/migration/51399>
- Missing Migrants Project (2019). *Latest global figures*. Consulté le 27.05.2019 sur <https://missingmigrants.iom.int/>.
- Organisation des Nations Unies (ONU) (2019). *Réfugiés et migrants – définitions*. Consulté le 02.09.2019 sur <https://refugeesmigrants.un.org/fr/définitions>
- Organisation internationale pour les migrations (OIM) (2019). Termes clés de la migration. Consulté le 02.09.2019 sur <https://www.iom.int/fr/termes-cles-de-la-migration#migration-forceee>
- Secrétariat d'Etat aux migrations (2019). *Entrée et séjour*. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/internationales/international-zusarbeit/europa-migpolitik/schengen-dublin/dublin.html>
- Secrétariat d'Etat aux migrations (2019). *Asile/Protection contre la persécution*. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/asyl/asylverfahren.html>
- Secrétariat d'Etat aux migrations (2019). *Retour*. Consulté le 10.07.2019 sur <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/rueckkehr/rueckkehrhilfe.html>

Blog :

- Caye J. *Le temps des réfugiés*. [Blog] Consulté le 10.07.2019 sur <https://blogs.letemps.ch/jasmine-caye/2019/02/27/quelques-explications-sur-la-nouvelle-procedure-dasile-en-suisse/>

Travaux de Bachelor :

- Bonvin, N. (2017). *Travailleurs sociaux du domaine de l'asile : quelle réalité pour ces professionnels évoluant dans un contexte en mouvement ?* [Travail de Bachelor]. Valais : Haute école de travail social.
- Debons, S. (2016). *Politique d'asile : Les enjeux du travailleur social face à la procédure de renvoi* [Travail de Bachelor]. Valais : Haute école de travail social

Documents téléchargés :

- Bourque, S. (2009). *Guide sur la supervision professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*. Consulté le 28.05.2019 sur https://beta.otstcfq.org/sites/default/files/guide_sur_la_supervision_professionnelle_des_travailleuses_sociales_et_des_travailleurs_sociaux.pdf
- Cifali, M. (2002). *Une altérité en acte*. Consulté le 29.05.2019 sur [https://mireillecifali.ch/Articles\(1997-2002\)files/alterite.pdf](https://mireillecifali.ch/Articles(1997-2002)files/alterite.pdf)
- Nations Unies (2018). *Conférence intergouvernementale chargée d'adopter le Pacte mondial pour des migrations sûres, ordonnées et régulières*. Consulté le 10.07.2019 sur <https://undocs.org/fr/A/CONF.231/3>
- Organisation suisse d'aide aux réfugiés (OSAR) (14.09.2014). *La Suisse terre d'asile : Informations sur le droit d'asile et sur les personnes en procédure d'asile*. Consulté le 28.04.2019 sur <https://www.osar.ch/assets/hilfe/la-suisse-terre-dasile.pdf>
- Secrétariat d'Etat aux migration (SEM) (2018). *L'Agenda Intégration en bref*. Consulté le 02.09.2019 sur <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/integration/agenda/faktenblatt-integrationsagenda-f.pdf>

- Secrétariat d'Etat aux migration (SEM) (2019). *Flyer Agenda Intégration suisse*. Consulté le 02.09.2019 sur <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/integration/agenda/flyer-integrationsagenda-f.pdf>

Annexes

Annexe 1 : Liste des acronymes

Organisations internationales :

OIM : Organisation Internationale pour les Migrations

ONG : Organisation Non Gouvernementale

ONU : Organisation des Nations-Unies

Institutions :

FOJ : Fondation Officielle de la Jeunesse

HG : Hospice Général

- ASOC : Action Sociale

- AMIG : Aide aux Migrants

OCPM : Office Cantonal de la Population et des Migrations

OSAR : Organisation Suisse d'Aide aux Réfugiés

SEM : Secrétariat d'Etat aux Migrations

- CFA : Centres Fédéraux avec tâches procédurales

SPMI : Service de la Protection des Mineurs

TAF : Tribunal Administratif Fédéral

Métiers :

AS : Assistant.e Social.e

ASIC : Assistant.e Social.e en Intervention Collective

ES : Educateur.trice Social.e

GFA : Gestionnaire Financier et Administratif

IPE : Intervenant.e en Protection de l'Enfance

TS : Travailleur.euse social.e

Lois :

CEDH : Convention de Sauvegarde Des Droits de l'Hommes et des libertés fondamentales

LaLAsi : Loi cantonale d'application de la loi fédérale sur l'asile

LAsi : Loi sur l'Asile

LEtr : Loi sur les Etrangers

LHG : Loi sur l'Hospice Général

LIASI : Loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle

RIASI : Règlement d'exécution de la loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle

< Posture et accompagnement des travailleur.euse.s sociaux.ales dans le domaine de l'asile >
< BERNARD Laetitia & LOPEZ Melina >

Outils :

CASI : Contrat d'Aide Sociale Individuelle

GED : Gestion Electronique des Documents

OAM : Outil d'Accompagnement de l'utilisateur et de la gestion des Mesures

Autres :

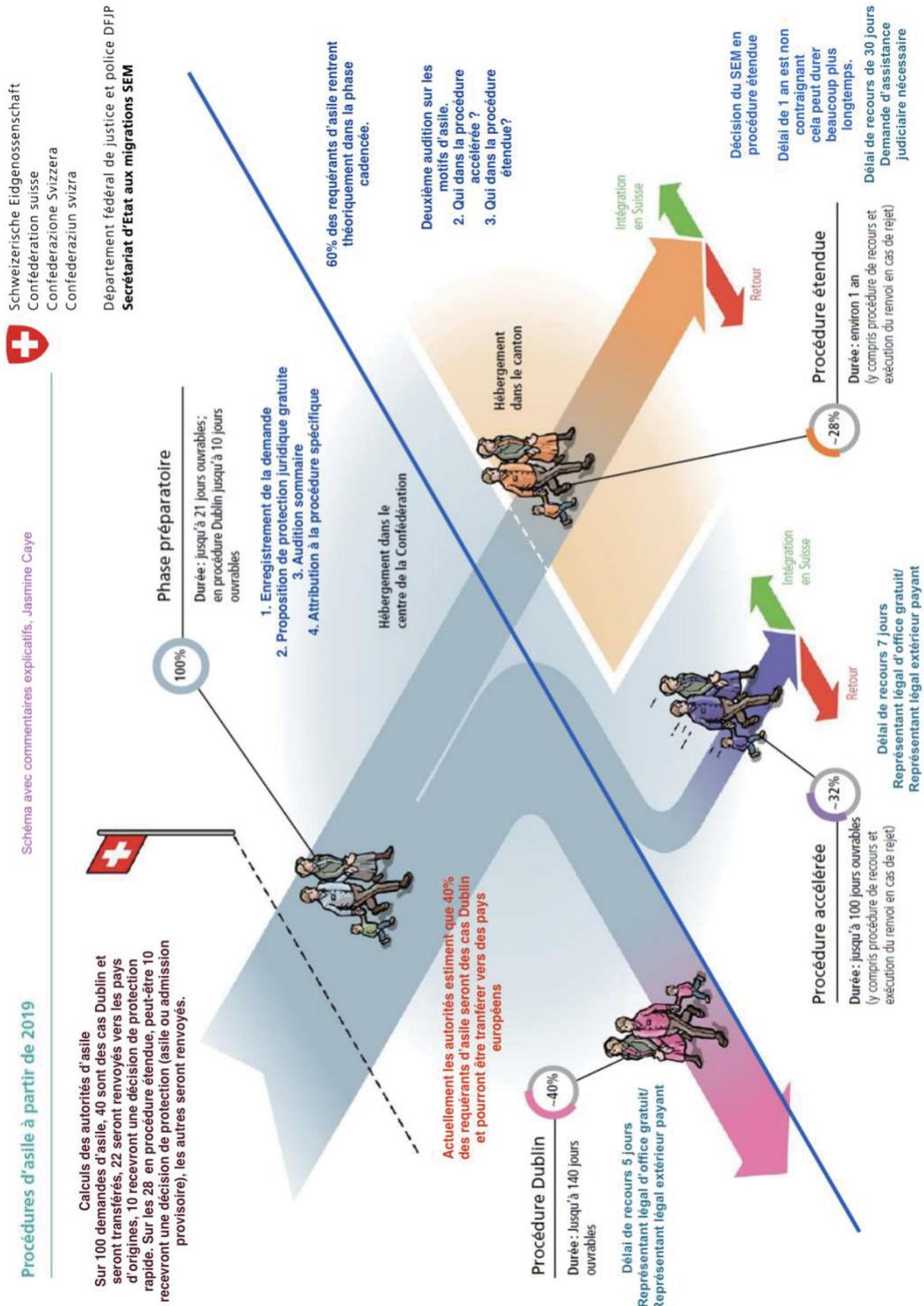
CVR : Services-conseils en Vue du Retour

DDC : Direction du développement et de la coopération

NEM : Non Entrée en Matière

RMNA : Requérant.e.s d'asile Mineur.e.s Non-Accompagné.e.s.

Annexe 2 : Procédure d'asile



Annexe 3 : Modèles d'accompagnement

Tableau comparatif des modèles d'accompagnement de Bolzman, Métraux confrontés à nos résultats de recherche

C. Bolzman	J. Métraux	Notre recherche
Modèle réparateur assimilationniste	Modèle classique des déficits	/
Modèle ethnoculturel	Approche culturaliste	Utilisation du modèle par les professionnel.le.s
Modèle communautaire	/	/
Modèle interculturel	Modèle interculturaliste	Utilisation du modèle par les professionnel.le.s
Modèle antidiscriminatoire	Approche par les discriminations	Utilisation du modèle par les professionnel.le.s
/	Approche centrée sur le lien	Utilisation du modèle par les professionnel.le.s
/	/	Approche humaine
/	/	Approche basée sur les ressources

Tableau comparatif des modèles réparateur assimilationniste de Bolzman et classique des déficits de Métraux confrontés à nos résultats de recherche

C. Bolzman	J. Métraux	Notre recherche
Modèle réparateur assimilationniste	Modèle classique des déficits (32%)	
<i>Perception de l'autre :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Manques - Déficiants - Personnes ayant des problèmes et posant également des problèmes - Marginalité - Niveau faible de qualification 	<i>Perception de l'autre :</i> <ol style="list-style-type: none"> 1) Un problème est identifié 2) Sa cause supposée est attribuée à un déficit de la population étudiée, souvent exprimé en termes culturels 3) L'hypothèse est vérifiée 4) Un remède est proposé, généralement l'intervention des praticiens 	
<i>Critiques :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Basé sur une aide contrainte - Inégalité entre professionnels et personnes migrantes - Point de vue des familles n'est pas pris en considération et peu de marge de manœuvre pour le faire attendre 		

Tableau comparatif des modèles ethnoculturel de Bolzman et culturaliste de Métraux confrontés à nos résultats de recherche

C. Bolzman	J. Métraux	Notre recherche
Modèle ethnoculturel	Approche culturaliste (24%)	
<i>Perception de l'autre :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Personne ayant un parcours de vie avec une histoire migratoire - Personne portant de l'importance à la culture 	<i>Perception de l'autre :</i> <ul style="list-style-type: none"> - L'intérêt majeur se porte sur la culture de l'autre, soulignant la nécessité de la connaître, voire de la reconnaître 	<i>Perception de l'autre :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Les professionnel.le.s ont mis en avant la spécificité de la rencontre des cultures dans l'accompagnement, l'ouverture d'esprit et la considération qu'il faut avoir envers celles-ci.
<i>Critiques :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Différenciation des personnes en fonction de leurs cultures - On pourrait traduire des comportements inacceptables en faisant un lien avec la culture de la personne. 	<i>Critiques :</i> <ul style="list-style-type: none"> - La culture du chercheur ou du praticien autochtone ainsi que leur position dans la hiérarchie sociale ne sont pas prises en compte. - Au sens propre, il n'y a pas d'interculturalité, car la culture de soi est reléguée dans l'ombre. Il n'y a pas d'inter. 	

Tableau comparatif du modèle communautaire de Bolzman confronté à nos résultats de recherche

C. Bolzman	J. Métraux	Notre recherche
Modèle communautaire		
<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Personne pouvant se retrouver isolés ? <p><i>Idées principales du modèle :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des forces d'un groupe ayant des points communs afin de tisser des liens et créer un espace de sociabilité - Utilisation d'un espace communautaire pour développer les ressources des personnes migrantes - Faciliter le lien entre personnes d'une communauté semblable afin de l'utiliser comme phase de transition pour l'accompagnement dans la société de résidence 		
<p><i>Critiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les personnes ne souhaitent pas forcément être avec les individus qui ont vécu la même chose qu'elles. Elles peuvent avoir la sensation d'être emprisonnées dans cette spécificité. 		

Tableau comparatif des modèles interculturel de Bolzman et interculturel de Métraux confrontés à nos résultats de recherche

C. Bolzman	J. Métraux	Notre recherche
Modèle interculturel	Approche interculturel (14%)	
<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Personnes migrantes légitimes et qui doivent être entendues - Partenaire et acteur dans la recherche de solution 	<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les cultures autochtones et étrangères sont mises en perspectives 	<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les professionnel.le.s ont plusieurs fois mis en avant la mission et le souhait qu'ils/ qu'elles ont d'intégration pour les personnes requérantes d'asile ainsi que l'utilisation du réseau pour pouvoir accomplir cela (familles relais, binôme Croix-Rouge, projets en lien avec la commune et les habitants, etc.).
<p><i>Critiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Il y a une inégalité au regard des statuts et du pouvoir entre les personnes du pays d'accueil et les personnes migrantes 	<p><i>Critiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La moitié des travaux intègrent une réflexion sur les dimensions sociale et historique, alors que l'autre moitié les ignorent - Les auteurs témoignent d'un souci interculturel authentique, cependant, ils s'abstraient eux-mêmes, en tant que chercheurs et/ou praticiens, dû lien interculturel qu'ils examinent d'une position prétendument extérieure - Voulant une recherche objective et une neutralité de l'observateur, ces derniers maintiennent l'autre à distance, prenant le risque de s'engouffrer dans le sirocco orientaliste. 	

Tableau comparatif des modèles antidiscriminatoire de Bolzman et des discriminations de Métraux confrontés à nos résultats de recherche

C. Bolzman	J. Métraux	Notre recherche
Modèle antidiscriminatoire	Approche par les discriminations (18%)	
<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les personnes migrantes ont des statuts juridiques qui les inscrivent dans des situations discriminatoires - Les personnes migrantes sont victimes de traitement inégal même quand ils sont égaux en droit. 	<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier une discrimination selon les canons usuels de la recherche académique (15%) - Mettre l'accent sur les souffrances sociales et/ou psychologiques que ces discriminations engendrent (3%) 	<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les travailleur.euse.s sociaux.ales ont exprimé leurs désaccords face au contexte légal. Ils/Elles disent que la personne migrante devrait être considérée comme humaine avant d'être migrante et il est également demandé à ce que les droits de l'enfant soient utilisés pour les RMNA et non pas en fonction de la loi sur l'asile.
<p><i>Critiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Certaines difficultés des personnes migrantes ne sont pas en fonction du statut juridique précaire, mais d'autres éléments. 	<p><i>Critiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - S'intéresse au savoir des praticiens en termes de connaissances théoriques ou techniques. - Les compétences relationnelles sont ignorées. 	

Tableau comparatif de l'approche centrée sur le lien de Métraux confrontée à nos résultats de recherche

C. Bolzman	J. Métraux	Notre recherche
	Approche centrée sur le lien (7%)	
	<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie ou l'analyse prend en compte le lien entre l'auteur et les personnes d'ici ou d'ailleurs - C'est une interculturalité pleine. Les diverses facettes du lien sont prises en compte : culturelle, sociale, historique, professionnelle 	<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les professionnel.le.s émettent lors de cette recherche le souhait de vouloir se rapprocher des personnes requérante d'asile qu'ils/elles accompagnent - Ils souhaitent davantage individualiser cet accompagnement pour être au plus proche des bénéficiaires - Le lien est souvent mentionné et est un outil de travail pour eux/elles
<p><i>Critiques :</i></p>	<p><i>Critiques :</i></p>	<p><i>Critiques :</i></p>

La nouvelle approche humaine construite à partir de nos résultats de recherche

C. Bolzman	J. Métraux	Notre recherche
		Approche humaine
		<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - À l'unanimité, les travailleur.euse.s sociaux.ales ont mentionné qu'ils/qu'elles considèrent la personne requérante d'asile comme une personne ou un enfant comme les autres et mettent en premier plan la caractéristique humaine de la personne avant la spécificité de la migration.
<i>Critiques :</i>	<i>Critiques :</i>	<i>Critiques :</i>

La nouvelle approche basée sur les ressources construite à partir de nos résultats de recherche

C. Bolzman	J. Métraux	Notre recherche
		Approche basée sur les ressources
		<p><i>Perception de l'autre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La majorité des travailleur.euse.s sociaux.ales mettent en avant les ressources des personnes requérantes d'asile et n'évoquent pas de problématiques propres à celles-ci. - Ils/Elles pensent que leur travail et leur accompagnement doivent se baser sur leurs ressources.
<i>Critiques :</i>	<i>Critiques :</i>	<i>Critiques :</i>

Annexe 4 : Grille d'analyse des divers entretiens

Axe 1 : Cadre légale de la migration et son impact sur les travailleur.euse.s sociaux.ales

Thématiques	ES	AS	ASIC	ES	AS	ES	AS
Axe 1 : Cadre légale de la migration et son impact sur les travailleur.euse.s sociaux.ales Mission du TS	Accueillir les RMNA Les accompagner dans leur quotidien et dans leur intégration Offrir un soutien et favoriser l'autonomie Créer un nouveau réseau à travers activités, famille relais Tout ce qui est légale revient à l'IPE	Représentant légale pour les RMNA Mission de protection Accompagnement dans tout ce qui entoure l'enfant (scolarité, hébergement santé) Cadre légale : Droit de l'enfant en +	Créer des liens entre les résidents Créer des liens entre les habitants de la commune et les résidents Intégration des résidents à travers des projets Gestion du quotidien	Accompagnement des RMNA sur divers point : santé, scolarité, hébergement, social But : Accompagner à la majorité, à une autonomie et une intégration	Accompagnement lors de l'accueil et vérification du paiement de l'assistance Évaluation du droit à l'assistance Vérification de la subsidiarité Travail administratif autour des droits des personnes Accompagnement administratif, social et financier pour la personne Orientation vers le réseau médical lors de décompensation	Plusieurs casquettes : ES-AS-ASIC, richesse et "invention" d'un nouveau métier, intéressant Accompagner les jeunes Accompagner en diverses étapes : Informer le jeune L'accueillir, le rassurer, lui donner des repères Accompagnement quotidien dans toutes les démarches Accompagnement éducatif : école, formation, être en soutien Être un soutien pour le jeune, car parents pas là, le rassurer et qu'il se sente en sécurité	Accueillir et accompagner Accompagner pour connaître le système Genevois

Rôle du TS par rapport au statut incertain	C'est l'IPE qui se charge des démarches concernant l'asile L'éducateur n'a pas de marge de manœuvre par rapport à ça Travail de soutien, de rassurer Ne pas créer de fausses informations, renvoyer à l'IPE ou au SEM Si peut faire passer une prestation tente et collabore en équipe ou avec l'IPE Travailler avec l'instant présent	Accompagnement auprès des instances d'aides juridiques (avocat) Accompagnement pour obtenir des informations complémentaires (téléphone aux parents) Accompagnement auprès du réseau (scolarité, apprentissage du français, stages, Croix-Rouge pour l'aide au retour)	Rôle d'écoute et d'explication des documents administratifs. Soutien à la personne lors d'une décision négative (si la personne demande)	Soutien socioéducatif Soutien dans les démarches administratives (recours) Accompagner vers le réseau, SPMI, SSI et permanences juridiques Mise en place d'un atelier de prévention et d'informations	Soutien informatif sur le déroulement de la procédure Orientation autour du réseau (association, juristes, cours de français)	Pour les mineurs : Pas vraiment, responsabilité du curateur. ES en soutien, rassurer et expliquer la procédure, les étapes Pour les majeurs : Rediriger le jeune vers un avocat, soutien juridique L'accompagner dans le recours Regrouper les différents acteurs et infos en faveur du dossier : Foyers, école, santé pour mettre en avant certains points dans le recours Écrire une lettre de soutien Accompagner le jeune et le rassurer	Aucun rôle pour le statut Accompagner Orientation vers des personnes plus compétentes
--	---	--	---	--	--	--	---

Représentation politique migratoire	<p>Procédure très longue</p> <p>Connaissance de la nouvelle modification de la loi, avis mitigé, quel est l'objectif ? Quelle est la forme du projet ? Qu'en est-il des mineurs et de leur convention ?</p> <p>Expérience enrichissante même si expulsion, occasion de se poser, d'apprendre une langue, une culture</p> <p>Crainte du renvoi à l'âge de 18 ans</p> <p>"moins" de mineurs à cause du barricadement des frontières, alors que besoin toujours présent = repousser le problème ailleurs</p> <p>Besoin de ces jeunes par rapport au besoin de l'AVS, jeunes volontaires qui ne souhaitent que travailler</p>	Administration longue Difficultés dans le réseau à collaborer Inégalitaire	<p>Politique compliquée</p> <p>Acceptation qu'on ne peut pas accueillir tout le monde</p> <p>Accélération des procédures permettra de pouvoir travailler avec les personnes, car il y a une perspective d'avenir</p> <p>Politique répressive</p> <p>Politique qui devrait améliorer les conditions de vie dans les pays d'origine</p> <p>Pas favorable aux centres fédéraux, création de plus de clandestinité, création de situations plus précaires pour les adultes et enfants</p>	<p>Impact sur le travail</p> <p>Fonction de TS = instable comme les jeunes</p> <p>Prise dans une spirale : arrivées, urgence, ambulatoire</p> <p>Bricolage, fabrication du présent avec les jeunes</p>	<p>Bonnes décisions qui sont arrivées</p> <p>Incompréhension face aux renvois des Érythréens</p> <p>Inégalitaire</p>	<p>Au début de carrière, la loi sur l'asile était moins restrictive, mais tout de même frustré de devoir les appliquer, sentiment d'injustice. Maintenant, a appris à faire la part des choses, faire avec les lois, mais sentiment d'injustice toujours là.</p> <p>Pour <u>contré ça</u>, utilisation des connaissances et de l'expérience professionnelle pour les "contourner"</p>	<p>Acceptation de la politique, pas le choix</p> <p>Perçu comme une politique d'intégration professionnelle</p>
-------------------------------------	---	--	---	--	--	---	---

Impact de la politique dans l'accompagnement	<p>Impact direct</p> <p>Préoccupation quotidienne du permis</p> <p>Permis influence l'accompagnement et impose des conditions : scolarité, formation, etc. + influence le positionnement du jeune et son ressenti</p>	<p>Anticipation sur la décision de la procédure d'asile (posture de l'IPE, préparation du jeune à la décision)</p> <p>Pas tous les mêmes droits</p> <p>Sentiment d'impuissance</p>	<p>Les personnes qui ont des décisions négatives ou un statut précaire ont plus de mal à participer aux activités</p>	<p>Lois : LIASI et LASI</p> <p>Impact positif et négatif</p> <p>Positif : Ouverture de nouvelles portes, + de prestations, -> entraîne un changement d'unité, ES à AS -> Préparer psychologiquement et donner outil avec classeur pour classement des papiers</p> <p>Négatif : Selon permis, pas sous la même loi, pas les mêmes prestations = différence de traitement compliquée à gérer</p> <p>Permis F provisoire, NEM ou débouté = non-reconnaissance d'eux, de leur souffrance et de leur parcours pour les jeunes, injustice</p>	<p>Incertitude du permis fait que dans l'accompagnement il n'y a rien de sûr (projet)</p> <p>Les personnes sont angoissées.</p> <p>La politique migratoire empêche les personnes de s'intégrer et dans l'accompagnement on fait du sur-place.</p> <p>Politique d'asile affecte totalement le suivi, car AS est soumis à cette loi</p> <p>Si le bénéficiaire oublie d'aller OCPM conséquence sur l'assistance</p>	<p>La marge de manœuvre est de plus en plus restreinte.</p> <p>Essaie de ne pas trop se laisser impacter, mais l'impact est réel. Essayer de se battre avec le jeune jusqu'au dernier moment, trouver des solutions.</p> <p>De plus, en plus de réponses négatives, de renvoi, de personnes en fin de procédures et qui ont des délais de départ, jeunes qui se retrouvent à l'aide d'urgence.</p> <p>Réflexion en équipe de l'impact sur le jeune, le professionnel et l'accompagnement.</p> <p>Jeune impact d'une décision négative : peur, bêtises, rupture scolaire, tentative de suicide...</p> <p>Réflexion sur une "solution" pas officielle, évoquer la disparition avec le jeune et créer un réseau</p> <p>Faire abstraction de la décision et regarder ce qu'on peut en tirer.</p>	<p>Ré organisation, observer les répercussions sur les personnes.</p>
--	---	---	---	---	--	--	---

<p>Prescrit-réel : Rapport au travail entre ces deux thématiques</p>	<p>Pas beaucoup de différence Peut-être dans le cocooning avec les jeunes, les "chouchoutes"</p>	<p>Proximité avec les jeunes en dehors des heures de travail Prescrit : Utilisation d'un numéro et d'un téléphone de fonction. Réel : Utilisation des réseaux sociaux afin de communiquer plus facilement (WhatsApp, note audio). Prescrit : Demande de traitement de mail et meilleure organisation de l'agenda Réel : Impossibilité face à la situation réelle des jeunes</p>	<p>Aucun cahier des charges Prescrit : L'institution demande de ne pas faire d'entretien individuel . C'est le travail des AS Réel : Foyer est très loin et les AS sont très occupées. Elle fait donc des entretiens individuels</p>	<p>Toujours une différence, car travaille avec l'humain. Prescrit : Accompagnement des RMNA Réel : Accompagnement des RMNA et des jeunes majeurs (sans être formalisé, ni reconnu)</p>	<p>Prescrit : Demande d'évaluation d'un projet (CASI) Réel : CASI parfois inapplicable en raison de la situation de la personne et sa création se fait dans le temps.</p>	<p>Souvent, dépassement du prescrit parce que ne trouve pas de réponse ou de solutions dans le travail réel. Travail prescrit demande d'accompagner les jeunes, mais va souvent au-delà dans le réel, pour la création du lien, qui ne se justifie pas dans le travail prescrit : boire un café, faire les courses, argent, etc. Réel : Educ refuse de ne plus suivre les jeunes qui sont transférés à l'aide d'urgence, continue le suivi</p>	<p>Hg ont des exigences, mais impossible vu le nombre de dossiers Entre le temps à disposition et les mesures de l'HG décalage .</p>
--	---	--	--	--	--	--	--

<p>Marge de manœuvre</p>	<p>Cadre légal non Quotidien oui dans l'organisation d'activités Dans référence oui, favorise l'accompagnement individuel Étant donné que pas rattaché à l'hospice utilise marge de manœuvre pour proposer d'autres alternatives que l'étoile</p>			<p>Oui Réalise l'accompagnement des jeunes majeurs même si pas prescrit</p>	<p>Prendre du temps pour se rendre à domicile c'est une marge de manœuvre pour rendre le boulot plus sympa et moins administratif</p>	<p>Marge de manœuvre de plus en plus restreinte, mais possible. Peut "jouer" avec lois cantonales et HG, utilise les flous, les interprète et les applique comme elle le "souhaite". Toujours à la recherche de solutions. Chercher à trouver des solutions dans ce qui est informel, associatif et externe à l'institution. Avancer situation par situation, à chaque fois recommencer le travail, les recherches, attentes de réponses, c'est long</p>	<p>Peu de possibilité de marge de manœuvre. Remonte les soutis à la direction, mais il y a des prescriptions de l'HG et des politiques.</p>
------------------------------	--	--	--	---	---	--	---

<p>Responsabilité du TS</p>	<p>Responsabilité première est l'IPE</p> <p>Mais responsabilité du quotidien est déléguée aux éducateurs</p> <p>Responsabilité en plus, car parents pas présents sur le territoire</p> <p>Responsabilité d'exemple, éducateurs = porte d'entrée de la culture suisse et comment on doit se comporter</p> <p>Responsabilité d'être un repère</p> <p>Responsabilité en termes d'affection</p>	<p>La responsabilité est dépendante des besoins du jeune (famille relais)</p> <p>Responsabilité d'un accès aux soins, l'accès à l'hébergement, l'accès à un avocat et autres de l'ordre de la protection de l'enfant.</p>	<p>Responsabilité principale : Accompagner les individus vers une intégration tant dans le foyer que vers l'extérieur</p>	<p>Responsabilité principale : Accompagner vers une intégration "réussie", sortie du cadre institutionnel</p> <p>Responsabilité lors de décision négative pour majeurs :</p> <p>Lourde responsabilité d'annoncer la nouvelle, traduire le courrier</p> <p>Expliquer les retours et autres alternatives</p> <p>Accompagner vers les différentes instances</p> <p>Soutenir, écouter, entendre</p>	<p>Responsabilité administrative et financière</p>	<p>Diverses responsabilités : institutionnelle et éthique</p> <p>Responsabilité institutionnelle : Educ : informer le jeune de toutes les possibilités qui existent à GÉ, donner toutes les informations et l'accompagner.</p> <p>Deviens plus compliqué quand Jeune avec un statut précaire, car reste peu de moyens. Educ refuse de ne plus suivre les jeunes qui sont transférés à l'aide d'urgence ou une autre unité, souhaite qu'il bénéficie du foyer et du suivi socio-éducatif. Responsabilité face au demandeur d'asile et l'institution</p> <p>Par rapport à éthique et valeurs, souhaite mettre cette responsabilité en avant et l'appliquer. Expérience et âge dans la migration facilitent le positionnement. Donner ce soutien au statut précaire, très important.</p> <p>À cause de principes éthique et moral, dépasse souvent le travail prescrit et se trouve dans un travail réel et informel.</p>	<p>Engagement envers eux.</p> <p>être honnête dans son engagement et à travers ses propositions et les conseils</p>
-----------------------------	---	--	---	---	--	--	---

Axe 2 : L'accompagnement des professionnel.le.s

<p>Axe 2 : L'accompagnement des professionnel.le</p> <p>Spécificité de l'Ac.</p>	<p>Les divers rendez-vous</p> <p>Le fait qu'il n'y ait pas de parents = innover, écouter, faire au besoin</p> <p>Les cultures et les coutumes, prendre le temps de les comprendre</p>	<p>Ouverture d'esprit sur les cultures</p> <p>Avoir des valeurs humanistes</p> <p>Capacité de "jongler" entre les deux cultures</p> <p>Spécificité liée au domaine de l'asile et de la protection de l'enfant</p> <p>Spécificité au niveau de la prise en compte de la culture de l'autre</p> <p>Spécificité de l'aide sous contrainte</p>	<p>Spécificité : Accompagnement informatif dès qu'ils arrivent.</p> <p>Avoir un accompagnement par une référente qui a fait l'accueil</p> <p>Spécificité que l'éducatrice est un repère pour les requérants d'asile.</p>	<p>Ouverture d'esprit, compréhension des cultures, échanger et s'informer (pays, culture, politique, problématiques, enjeux sociopolitiques)</p> <p>Spécificité liée à l'éducation, l'accompagnement</p> <p>Spécificité à l'adolescence</p> <p>Spécificité liée à la connaissance du réseau genevois</p> <p>Spécificité de la migration</p>	<p>Soigner le travail Chaleureux et empathique, car l'AS représente l'HG et le pays d'accueil</p> <p>Rituel pour pouvoir s'approcher d'eux (s'intéresser à leur vie d'avant, leur accorder de l'importance, explication des rôles)</p>	<p>Considère que le migrant n'a pas de problématique spécifique, demande d'asile spécifique, mais pas "problématique"</p> <p>Personnes qui ont beaucoup à donner, malgré leur vécu</p> <p>Lien avec propre expérience de migrante</p>	<p>Important de connaître le processus migratoire quand on les accompagne.</p> <p>Connaître les flux migratoires</p> <p>Avoir des notions des contextes socio-politiques</p> <p>Notion de transculturelle</p>
---	---	--	--	---	--	---	---

<p>Approches utilisées</p>	<p>Très souples dans les approches</p> <p>L'équipe a construit le concept pédagogique</p> <p>Création d'un fanzine pour les enfants</p> <p>Base sur le respect</p> <p>Développe une approche centrée sur le jeune</p>	<p>être soi-même dans l'accompagnement</p> <p>Utilisation de la baguette magique</p>	<p>Utilisation de l'humour</p> <p>Développement du pouvoir d'agir des personnes</p>	<p>Transformation de fonction AS-ES</p> <p>Recherche d'information sur l'adolescence et l'éducation</p> <p>Apprentissage par l'expérience avec le terrain</p> <p>Importance de toujours s'améliorer, se remettre en question, se mettre constamment à jour.</p>	<p>L'écoute active</p> <p>L'empathie</p>	<p>Fait un mix de plusieurs méthodes et de théories.</p> <p>Utilise la systémie</p> <p>Se base principalement sur son expérience</p>	<p>Approche personnelle</p> <p>Posture dépend de qui on est.</p> <p>S'approche en utilisant son statut de fils de migrant</p> <p>Garde en tête qu'on est toujours dans une position de migration</p>
----------------------------	---	--	---	---	--	--	--

<p>Perception de la PA</p>	<p>Des mineurs, des adolescents avec beaucoup de ressources</p> <p>Focus sur les ressources et sur leur développement, sur leurs points forts, montrer et valoriser ce qui va bien</p> <p>Jeunes avec une grande volonté</p> <p>Toute migration est difficile, Être attentif aux traumas et proposer un soutien psy</p> <p>Ce sont des jeunes qui ont envie de s'en sortir, ce sont des guerriers</p> <p>Ce sont des ados avec des problématiques d'ados couplés à des problématiques de migration, guerre, précarité...</p>	<p>Perception d'un enfant et d'un être humain.</p>	<p>Personnes comme ayant des ressources .</p>	<p>Adolescent avant d'être migrant</p> <p>Comme des super-héros</p> <p>Mise en avant des ressources et valorisation</p>	<p>Des pèlerins</p>	<p>Un jeune, un enfant avant d'être un migrant</p> <p>On devrait beaucoup plus se baser sur la loi de l'enfant que sur la loi des migrants</p> <p>Convaincue qu'ils doivent vivre dans des petites structures pour qu'ils retrouvent la chaleur et le noyau familial qu'ils ont dû quitter</p> <p>Pense qu'à un moment le jeune devra se réparer par rapport à ce qu'il a vécu</p> <p>Permet de travailler sur la connaissance de soi de l'autre, d'autres cultures, très intéressant</p>	<p>Statut incertain</p> <p>Personnes qui subissent le permis , difficulté émotionnelle</p> <p>Humain avant d'être migrant</p> <p>Personnes ressources</p> <p>Personnes qui vivent des deuils</p>
----------------------------	--	--	---	---	---------------------	---	--

Construction de l'Ac	Être hyper adaptatif Être disponible Difficulté des jeunes à s'engager et être constants dans les "activités" organisées, travailler là-dessus Avis des jeunes sur le foyer : deuxième maison, comme une famille	Accompagnement dans le réseau Création de lien dans l'accompagnement des besoins des jeunes	Accompagnement lorsque le bénéficiaire a besoin. L'éducatrice ne va pas chercher les personnes.	Faire avec. Jamais prêt à une décision négative, comme les jeunes. Garder espoir Avoir une grande capacité d'adaptation Se forge avec l'expérience Chaque accompagnement est unique Proposer des solutions alternatives	Accompagnement avec des pré-projets Projet à court terme	Accompagnement qui se construit avec le jeune en fonction du cahier des charges, mais également en fonction des envies, des attentes et des besoins de celui-ci	Avec de la considération Accompagnement à l'instant T
----------------------	---	--	--	---	---	---	--

Ressources, outils	Formations continues Équipe Colloques Supervisions Direction Famille Par contre, pas formé pour les traumas et les troubles psy, alors que peut être confronté à ce genre de situation	Utilisation d'image (baguette magique, cheveux blancs pour expliquer l'expérience) Travail en binôme Utilisation de l'humour Supervision Outil : Moi-même Besoin de parler des situations Prise de recul dans les situations "bloqué" Pouvoir prendre une pause dans le travail (congé) Yoga Apprentissage de la respiration pour le stress Famille	Prise de recul Supervision Bonne collaboration avec les autres intervenants dans le foyer Humour Habiter loin du foyer Discussion avec des personnes qui travaillent à l'Hospice	Ressource principale : les jeunes Formations au sein de l'institution Échange des pratiques avec les collègues Supervision Écrire, faire du sport ou un loisir à côté D'avoir un espace de sas avant de rentrer chez soi	Procédures Association Le réseau Outils informatiques (OAM MIME) Aide entre collègues	Propre expérience Réseau Outils fournis par l'institution	Outils organisationnels Le savoir-faire Utilisation des métaphores Transmettre une philosophie de vie (trouvera mieux ailleurs) Faire du vélo entre le lieu de travail et la maison Parle avec des amis sociaux
--------------------	--	---	---	---	---	---	---

Axe 3 : Les tensions vécues par les professionnel.le.s face à leur éthique

<p>Axe 3 : Les tensions vécues par les professionnel.le.s face à leur éthique</p> <p>Difficultés, tensions, contradiction</p>	<p>Peut avoir quelques conflits ou tension avec les jeunes</p> <p>Peut avoir quelques tensions sur les pratiques (méta), nouveau foyer, bilan des pratiques</p>	<p>Tension lors des auditions</p> <p>Difficulté dans la posture</p> <p>Impuissance</p> <p>Difficulté avec le réseau</p> <p>Fatigue corporelle et psychique</p>	<p>Difficulté lors de la transmission des valeurs Suisse face à la culture de la personne (compréhension de l'autre)</p>	<p>La prise en charge des Ex-RMNA, car le travail n'est pas reconnu ni prescrit</p>	<p>Tension autour de la compréhension de la culture de l'autre et de la Suisse (choc culturel)</p> <p>Tension avec la volonté de les faire travailler et le fait qu'ils peuvent être sous-payés</p> <p>Tension personnelle lorsque les personnes sont déboutées</p> <p>Tension dans l'institution à propos de la visibilité du travail d'AS</p>	<p>Diverses tensions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jeunes - Institution <p>Les pires tensions sont celles liées à l'institution, peut fâcher, frustrer.</p>	<p>Frustration</p> <p>Tension avec la décision et les efforts fournis par la personne</p>
--	---	--	---	---	--	--	---

<p>Comment travailler avec tension, etc.</p>	<p>Désamorcer</p> <p>Discuter</p>	<p>Difficulté de répondre à toutes les demandes</p>	<p>Tension culturel et les normes</p>	<p>Imagine que tout est officialisé et fait le travail normalement</p> <p>Adaptation</p> <p>Tensions constructives et forgent l'identité professionnelle</p> <p>Plaisir à pratiquer le métier</p> <p>Professionnels dans la même situation que les jeunes</p>		<p>Tensions avec l'institution : chercher la solution dans le travail informel.</p> <p>Tensions avec les jeunes : revenir vers le jeune, discuter, maintenir le lien, sanctions si besoin, recherche de solutions éducatives</p>	<p>Déficit de collaboration</p> <p>Contrat professionnel très précaire pour les AS</p>
--	-----------------------------------	---	---------------------------------------	---	--	--	--

<p>Mise tension de la professionnalité</p>	<p>Oui</p>	<p>Tension entre ce qu'on demande et la réalité du terrain (organisation dans les mails, etc)</p>		<p>C'est possible qu'il y ait une mise en tension de la professionnalité :</p> <p>Avec la fatigue</p> <p>Ne plus éprouver de plaisir</p> <p>Usant et perte de sens</p> <p>Mais garde espoir !</p>	<p>La part sociale dans le travail des AS s'est amoindrie (augmentation de l'admin et rôle de procédurier)</p> <p>Conséquence : perte du sens du travail d'AS</p>	<p>Oui et c'est déjà arriver.</p> <p>Exemple vécu : Période difficile, car en désaccord avec la politique migratoire et la demande de l'institution = perte de sens dans le travail</p> <p>Causes : Perte de sens dans le travail</p> <p>Fatigue psychique</p> <p>Perception : Mettre en premier plan le migrant, plus important l'accompagnement et ses effets que de tenir un dossier "impeccable"</p> <p>Outils : mise à distance avec vacances</p>	
--	------------	--	--	---	--	--	--

Éthique et Valeurs	<p>Perso : Intégrité Ouverture Non-violence</p> <p>Prof : Vivre ensemble, non violence, respect, équité, justice</p> <p>Congruence avec l'institution, oui</p>	<p>Manière spécifique de parler avec les jeunes</p> <p>Valeurs : on n'abandonne personne. On ne rejette pas. Générosité, se laisser faillir.</p>	<p>Valeurs : Respect, compréhension de la réalité de l'autre, équitable, empathie</p>	<p>Valeur personnelle : Justice</p> <p>Injustices : Jeunes : inégalité de statut alors que même situation</p> <p>Institution : Unité RMNA pas traité à la même enseigne que d'autres unités</p>	<p>Aimer échanger Empathie Valeur chrétienne Coeur à gauche niveau politique</p>	Le respect	
--------------------	--	--	---	---	--	------------	--

Accompagnement idéal	<p>La première chose serait de pouvoir compléter les équipes avec d'autres professionnels comme des psychologues, des infirmiers, du personnel qualifié</p> <p>La deuxième chose serait de développer les familles d'accueil comme en Suisse alémanique, car cela n'est pas encore dans la culture genevoise</p>	<p>Accompagner les jeunes vivant dans des plus petites structures</p> <p>Avoir une meilleure collaboration</p>	<p>Les personnes puissent vivre dans des appartements</p> <p>Meilleur suivi des AS environ tous les 15j</p> <p>Regroupement des professionnels moins de cloisonnement et de séparation d'unité</p> <p>Meilleure collaboration</p>	<p>Au niveau structurel : Plus petites structures, le foyer diviser en 4, des chambres individuelles pour les jeunes</p> <p>Au niveau de l'accompagnement : Avoir un nombre conséquent d'éducateurs Pouvoir passer plus de moments clés avec les jeunes : repas, devoirs, etc. Avoir plus d'espaces d'échange. Fournir le même accompagnement que dans d'autres structures éducatives genevoises et suisses Avoir moins de références, pour plus individualiser l'accompagnement, la situation.</p>	<p>Que les personnes puissent avoir des petits travaux pendant l'attente Décloisonnement de l'HG</p>	<p>Des plus petits foyers avec 10 jeunes et 10 éducateurs pour amener une chaleur familiale et éducative aux jeunes. Permettrait que les jeunes se sentent en sécurité, dans un environnement sûr et accueillant. Pouvoir partager avec les jeunes la cuisine, les repas, faire le ménage comme ils le feraient dans leur propre famille.</p>	<p>Les personnes vont vers une autonomie et pas uniquement financière</p> <p>Accompagnement pour que les personnes comprennent le système suisse et ses codes</p> <p>Les personnes puissent s'investir dans la communauté Genevoise</p>
----------------------	--	--	---	---	--	---	---

Besoins	<p>Manque de formation sur l'accompagnement psychologique et les troubles psy :</p> <p>Construction d'une structure, d'un foyer médico-social.</p> <p>Renforcer les équipes avec des professionnels qualifiés avec leur présence dans l'institution : infirmier, psychologue</p> <p>"Partage" du secret médical, avoir quelques informations sur comment le jeune va afin de prévenir et ne pas seulement être les conséquences</p>	<p>Plus petites structures</p> <p>Meilleure collaboration dans le réseau</p> <p>Une commission qui vérifie les dossiers lourds et gère depuis longtemps par la même personne afin de soulager les IPE (outil de soutien)</p>	<p>Meilleure collaboration avec les AS</p> <p>Structures plus familiales</p>	Pareil	<p>Meilleure collaboration</p> <p>Plus de confiance</p>	Pareil	<p>Avoir moins de dossiers</p> <p>Pouvoir voir les personnes hors des bureaux Changement politique pour une meilleure intégration</p> <p>Avoir des relations plus régulières avec les personnes .</p> <p>Meilleure collaboration entre collègues supervisons</p>
---------	---	--	--	--------	---	--------	--

Ac et soi-même : Sentiments et travail	Travail hyper gratifiant et agréable, les jeunes sont très reconnaissants et rendent beaucoup Cependant, divers questionnements au niveau méta... Sur le manque de formation en trouble psy... Ne peut pas répondre à la demande vaut mieux prévenir que guérir	Sentiment d'avoir encore quelque chose à faire pour cette population Population passionnante	Aime son travail Plaisir à faire son travail	Vit bien son travail et a beaucoup de plaisir à le faire.	Aime son travail et prend plaisir à faire du bien		Chance de travailler avec la population migrante
---	---	---	---	---	---	--	--

Leur influence			Influence sur l'équipe	Trouve du sens dans son travail. Quand, il y a des situations plus compliquées : supervision, collègues	Transmet l'envie de travailler aux autres collègues qui sont dans une période difficile		Influence sur l'accompagnement
----------------	--	--	------------------------	--	---	--	--------------------------------

Évolution posture	Construction de sa posture en tant qu'éducatrice (pas dû métier) Questionnement si rester dans l'éducation, trop sur le terrain Trouver un équilibre, une stabilité Trouver ses limites Difficulté à gérer les différentes casquettes	Plus sûr de soi, plus libre, moins d'énerverment	Meilleure connaissance du métier donc meilleure posture (possibilité de dire plus de choses) Plus de soucis au niveau des problèmes de genres et de différence d'âge avec les résidents Plus d'assurance, plus de recul. Création de ses propres outils de travail qui permet une meilleure posture dans sa pratique	Oui. Reconversion AS -> ES Âge + expérience + maturité Évolution positive et espère continuer à évoluer, constamment se mettre à jour. Appris à relativiser	Plus rassuré Plus respectueux Plus calme		Évolution personnelle Contexte l'entraîne dans une posture de stimulation, de connaissance Maturité personnelle et professionnelle (permet de prendre de la distance)
-------------------	---	--	--	---	--	--	---

Annexe 5 : Schéma Agenda Intégration

Avantages de l'Agenda Intégration

- Le nombre de réfugiés et de personnes admises à titre provisoire qui dépendent de l'aide sociale diminue, la croissance des dépenses liées à ce domaine est freinée et les frais consécutifs, par exemple dans le domaine de la santé ou dans celui de la sécurité, sont réduits.
- De bonnes connaissances de la langue favorisent la compréhension dans le cadre de la formation, au travail et dans la vie quotidienne.
- Une main-d'œuvre qui trouve plus rapidement ses marques dans le monde du travail, grâce à une bonne préparation, représente un avantage pour notre économie.
- Une meilleure préparation des jeunes réfugiés à la formation professionnelle soulage les structures de la formation.
- Une répartition des tâches plus claire entre les services améliore l'efficacité des processus.
- Une meilleure intégration favorise la cohésion sociale.

Fonctionnement de l'Agenda Intégration

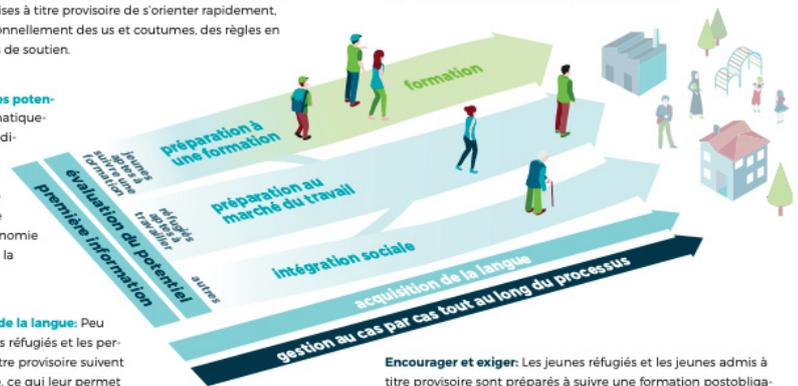
Première information personnelle: Pour permettre aux réfugiés et aux personnes admises à titre provisoire de s'orienter rapidement, on les informe personnellement des us et coutumes, des règles en vigueur et des offres de soutien.

Evaluer et utiliser les potentiels: Evaluer systématiquement le potentiel individuel permet un encouragement spécifique dans l'intérêt de la personne elle-même, de l'économie et de l'ensemble de la société.

Acquisition rapide de la langue: Peu après leur arrivée, les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire suivent des cours de langue, ce qui leur permet d'apprendre rapidement une de nos langues nationales.

Accompagnement et soutien ciblés: Dès leur arrivée et jusqu'à leur intégration, les réfugiés et les personnes admises à titre provisoire sont accompagnés et soutenus de manière continue par des spécialistes.

Vert = structures ordinaires de formation postobligatoire



Encourager et exiger: Les jeunes réfugiés et les jeunes admis à titre provisoire sont préparés à suivre une formation postobligatoire. Les adultes aptes à travailler acquièrent le savoir-faire nécessaire pour accéder à la vie active (en suivant des programmes de qualification ou en effectuant des missions professionnelles, par exemple).

Familiarisation avec le mode de vie en Suisse: Les échanges avec la population locale sont soutenus activement.

Un investissement profitable - cinq objectifs en matière d'efficacité

100%

Tous les réfugiés reconnus et toutes les personnes admises à titre provisoire disposent de **connaissances de base d'une langue nationale** trois ans après leur arrivée.

80%

80% des enfants réfugiés arrivés en Suisse avant l'âge de quatre ans sont en mesure de **se faire comprendre dans la langue parlée à leur lieu de domicile** au moment de commencer l'école obligatoire.

66%

Cinq ans après leur arrivée, **deux tiers** des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire âgés de 16 à 25 ans suivent une **formation professionnelle initiale**.

50%

Sept ans après leur arrivée, **la moitié** des réfugiés et des personnes admises à titre provisoire sont durablement intégrés **dans le marché du travail**.

100%

Après quelques années, **tous** les réfugiés et toutes les personnes admises à titre provisoire sont **familiarisés avec les habitudes suisses** et entretiennent des contacts avec la population locale.

L'efficacité des mesures figurant dans l'Agenda Intégration est régulièrement contrôlée.

Secrétariat d'Etat aux migrations (2019). *Flyer Agenda Intégration suisse*. Consulté le 02.09.2019 sur <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/integration/agenda/flyer-integrationsagenda-f.pdf>