

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor Of Arts en  
travail social

Haute école de travail social – HES SO // Valais - Wallis

---

**Travailleurs sociaux du domaine de l'asile : quelle réalité  
pour ces professionnels évoluant dans un contexte en  
mouvement ?**

Enjeux et dilemmes en lien avec le positionnement professionnel

**Réalisé par :** Naïg Bonvin

**Promotion :** Bach 13 AS PT

**Sous la direction de :** Viviane Cretton

Ovronnaz, mars 2017

## Remerciements

---

Je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont permis l'élaboration de ce travail de recherche et plus particulièrement :

- Madame Cretton Viviane, directrice de Bachelor, pour ses précieux conseils ;
- Les six professionnels rencontrés qui ont acceptés de partager avec moi sur leur pratique en matière d'asile ;
- Ma maman et ma grand-maman pour leurs précieuses corrections ;
- Ma famille et mes amis pour leur soutien et leurs encouragements tout au long du processus que représente cette période de recherche.

## Avertissements

---

Par souci de simplicité dans l'écriture de ce travail, le genre masculin est utilisé comme représentant les deux genres. Ceci n'a d'autres fins que celles de simplifier la lecture et d'alléger le texte.

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que son auteure.

Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteurs, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués.

Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études.

J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche.

Naïg Bonvin

## Résumé

---

Cette recherche traite d'éléments relatifs aux travailleurs sociaux évoluant dans le domaine de l'asile. Ce travail vise à appréhender la réalité des professionnels valaisans et à comprendre quelles sont les difficultés auxquelles ils font face et comment ils se positionnent face à ces dernières. Dans un contexte politique et législatif en mouvement, certains professionnels se retrouvent face à des dilemmes éthiques quant à leur pratique. Cette recherche a pour but d'analyser les enjeux et la manière dont six professionnels, travaillant pour trois structures différentes, vivent les contradictions en présence dans leur quotidien.

Afin d'effectuer une recherche sur ce vaste sujet, la première étape fut de définir des objectifs de recherche puis, dans un deuxième temps, de formuler des hypothèses en lien avec la problématique de ce travail. Les hypothèses avancées sont donc en rapport avec l'existence de dilemmes dans la prise en charge des travailleurs sociaux ainsi que leur positionnement professionnel. L'objectif de ce travail se trouve donc non seulement dans l'observation de la manière dont les dilemmes sont vécus mais également dans l'analyse du positionnement professionnel en lien avec des concepts éthiques. Cette première étape effectuée, il a fallu faire des recherches de données dans le but d'établir un cadre théorique sur les thèmes de la Loi sur l'asile, du travail social, du positionnement professionnel et de l'éthique.

La deuxième partie de cette recherche est construite selon une méthodologie bien précise. En effet, en lien avec les recherches théoriques effectuées, j'ai confirmé mon choix de terrain d'enquête ainsi que la population que je souhaitais interroger ; des travailleurs sociaux travaillant dans diverses structures en lien avec les personnes migrantes. J'ai par la suite élaboré une grille d'entretien selon un modèle bien précis afin d'auditionner les professionnels du domaine de l'asile sur les thèmes de leurs difficultés, de leurs valeurs et finalement de leur positionnement.

La troisième partie de ce travail se trouve être l'analyse des propos des professionnels selon les trois axes suivants : 1. Les difficultés des professionnels face au cadre institutionnel et juridique. 2. Positionnement professionnel dans le contexte de l'asile. 3. Les valeurs des professionnels.

Nombres de difficultés ont été relevées au travers des entretiens mais l'analyse en lien avec les éléments théoriques a pu démontrer de nombreux dilemmes présents, que ça soit en lien avec les LAsi, ou alors avec les directives institutionnelles. L'analyse des enjeux liés à la posture a pu mettre en avant l'influence du contexte de travail sur le positionnement de chacun des professionnels ainsi que l'omniprésence de valeurs orientant les choix des travailleurs sociaux. Enfin, diverses tensions entre le sens que les professionnels donnent à leur prise en charge et leur réalité ont fait leur apparition. Pour finir, la dernière partie est consacrée au développement des pistes d'action et la présentation des conclusions de ce travail de recherche.

## Mots-clés

---

Asile et migration

Travailleurs sociaux

Positionnement

Loi sur l'asile

Valeurs

Ethique

# TABLE DES MATIERES

1. Introduction .....	7
Motivations .....	7
Lien avec le travail social .....	8
2. Présentation du sujet .....	9
Objectifs de recherche .....	9
3. Cadre théorique .....	11
La politique d'asile en Suisse .....	11
Bases légales de la Loi sur l'asile .....	11
Évolution de la LAsi de 1980 à nos jours .....	14
Le travail social dans le domaine de l'asile .....	21
Le travail social, entre pratique professionnelle et mandat institutionnel .....	21
Le positionnement professionnel à l'aulne de l'éthique .....	24
L'éthique professionnelle .....	24
Les tensions éthiques .....	26
Ethique de responsabilité et éthique de conviction .....	27
Articulation des deux éthiques .....	29
Le positionnement .....	31
4. Méthodologie de l'enquête .....	36
Terrain d'enquête .....	36
Technique de récolte de données .....	37
Echantillon d'enquête .....	39
Risques et éthique liés à la démarche .....	40
5. Analyse des données .....	42
Codage des données .....	42
Axe 1 : les difficultés des professionnels face au cadre insitutionnel et juridique .....	43
Impuissance ressentie par les travailleurs sociaux .....	43
La LAsi et les procédures d'asile en Suisse, un système injuste aux yeux de certains professionnels .....	46
Des travailleurs sociaux face à des missions contradictoires .....	47
Axe 2 : Positionnement professionnel dans le contexte de l'asile .....	53
Positionnement face aux normes institutionnelles .....	53
Positionnement face aux limites du mandat .....	56
Positionnement par rapport aux renvois .....	60
Axe 3 : les valeurs des professionnels .....	65

6.	Vérification des hypothèses .....	68
	Hypothèse 1 : « <i>Les travailleurs sociaux du domaine de l'asile se trouvent face à des dilemmes qui influencent leur pratique</i> » .....	68
	Sous - hypothèse 1 : « Face à leurs dilemmes, les TS se positionnent par rapport à leurs valeurs (éthique de conviction) » .....	70
	Sous - hypothèse 2 : « Face à leurs dilemmes, les TS se positionnent par rapport au cadre juridique, aux missions ou aux directives institutionnelles (éthique de responsabilité) » .....	70
7.	Pistes d'action .....	72
	La réflexion éthique .....	72
	Militantisme .....	72
	Supervision .....	73
	Collaboration.....	74
8.	Conclusion .....	75
	Résultats de la recherche .....	75
	Limites de la recherche .....	76
	Bilan personnel.....	77
9.	Bibliographie.....	79
	Ouvrages.....	79
	Articles .....	80
	Texte de Loi .....	81
	Sources internet .....	81
	Table des illustrations.....	82
10.	Abréviations et annexes .....	83
	Annexe 1 : types de permis de séjour pour ressortissants d'états tiers.....	84
	Annexe 2 : parcours d'un requérant d'asile.....	87

## 1. INTRODUCTION

### MOTIVATIONS

Dans le cadre de mon travail de Bachelor, je souhaite faire une réflexion sur les travailleurs sociaux évoluant dans le domaine de l'asile. Durant mes différents stages dans le domaine de l'asile, j'ai pu me rendre compte que la relation d'aide entre les migrants et les travailleurs sociaux était empreinte d'une certaine complexité. J'ai d'une part effectué mon stage probatoire au bureau d'accueil pour candidats réfugiés de Martigny pour ensuite terminer ma formation pratique au sein du Centre Suisses-Immigrés où je suis maintenant employée. Lors de ces expériences, j'ai pu me rendre compte que les diverses directives législatives ou institutionnelles pouvaient parfois mettre les travailleurs sociaux en porte à faux quant à leurs valeurs et leur pratique.

J'ai moi-même été amenée à me questionner sur ma pratique professionnelle, sur les directives que j'avais à appliquer et surtout sur les lois régissant le monde de l'asile. Aujourd'hui, je peux affirmer que je suis souvent en désaccord avec le système juridique de l'asile. Ce sentiment de révolte ne date malheureusement pas de mon dernier stage dans lequel j'étais davantage confrontée à la procédure, puisque lors de mon rapport de stage probatoire datant de 2013 j'écrivais déjà ceci : « *La troisième difficulté fut mon ressenti face à la procédure. Peu à peu, j'ai découvert que le système suisse était assez restrictif quant à l'admission des étrangers dans notre pays. Cette constatation a représenté une difficulté supplémentaire, car ma façon de penser, mes valeurs ou mes attentes n'étaient pas toujours en adéquation avec les directives que je devais suivre.* »

Ce genre de remise en question sur la pratique des travailleurs sociaux n'a cessé de m'interpeller durant ma formation HES, en particulier durant ma dernière formation pratique. C'est donc en grande partie pour cela que je souhaite axer mon travail de Bachelor sur les dilemmes que peuvent ressentir les travailleurs sociaux travaillant avec des personnes migrantes.

J'ai également choisi ce thème car le sujet de la migration m'interpelle. Mes différentes expériences m'ont permis de me rendre compte de mon désir de travailler autour de la problématique de la migration car je crois réellement à la nécessité d'un soutien pour cette population.

J'envisage mon futur professionnel avec cette population et axer mes recherches autour de la relation entre un professionnel du travail social et un migrant est une bonne opportunité d'approfondir mes connaissances et de me donner des pistes de compréhension et d'action pour mon futur professionnel.

#### LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL

Je pense que ma thématique est intéressante pour le travail social car la migration est un sujet actuel et très discuté non seulement au sein de la société mais aussi dans le travail social. Les défis liés à la migration sont en lien direct avec le travail social étant donné que ce sont des professionnels de ce domaine qui accueillent aujourd'hui les migrants. Au vu des diverses décisions politiques, ce sujet renvoie également à la remise en question de la « *tradition humanitaire de la Suisse* » mais également des fondements du travail social.

Le pourcentage des demandeurs d'asile, des personnes admises provisoirement ou encore des réfugiés n'est pas très élevé en Suisse mais certains travailleurs sociaux évoluant dans des structures sociales différentes (CMS, hôpitaux, école...) seront amenés à les côtoyer. Ainsi, mener une réflexion sur les divers ressentis que peut avoir un travailleur social face aux problématiques spécifiques de cette population me paraît pertinent et en lien avec le travail social d'aujourd'hui.

Je pense qu'une recherche sur ce thème pourrait être utile pour le travail social car lors de mes expériences pratiques, j'ai remarqué que certaines assistantes sociales relevaient des difficultés quant à combiner leur prise en charge avec les différentes règles imposées par leur cadre de travail.

Bien que le contexte soit complètement différent, je pense que les dilemmes rencontrés par certains travailleurs sociaux du domaine de l'asile peuvent être similaires à ceux rencontrés par les professionnels du social en général. Je fais l'hypothèse que mes différentes recherches pourraient non seulement relever les dilemmes de certains travailleurs sociaux mais aussi réunir des pistes de réflexion et d'action pour faire face à ces difficultés.



## 2. PRÉSENTATION DU SUJET

Au vue des raisons me poussant à avoir choisi le thème des professionnels du domaine l'asile, ma question de départ fut relativement claire dès le début de ma recherche. Je souhaitais réellement m'intéresser aux ressentis des travailleurs sociaux évoluant dans ce domaine, avec toutes les particularités qui y sont associées. Au vue de l'évolution du monde de l'asile, j'estime que la prise en charge sociale des usagers s'avère de plus en plus complexe et qu'il est intéressant de se questionner à propos des influences du contexte de travail sur les travailleurs sociaux d'aujourd'hui. Ainsi, la question marquant le début de la démarche de recherche fut la suivante :

*« Quels enjeux pour les travailleurs sociaux évoluant dans le domaine de l'asile ? »*

En rédigeant mon cadre théorique ainsi qu'en prenant connaissance de divers témoignages de travailleurs sociaux et notamment celui de Cécile Ehrensperger, ancienne responsable du secteur Nord-Vaudois à l'EVAM, j'ai pu relever que les professionnels rencontraient de nombreux dilemmes. Mon objectif s'est donc orienté vers une analyse de ces dilemmes afin de comprendre de quoi ils sont faits, pourquoi ils sont présents et comment les travailleurs sociaux se positionnent face à ces derniers. Ainsi, je suis arrivée à cette question de recherche :

*« Comment les professionnels de l'asile vivent-ils leurs dilemmes et comment se positionnent-ils face à ces derniers ? »*

### OBJECTIFS DE RECHERCHE

- Objectifs personnels :
  - Adopter une posture de recherche
  - Suivre une démarche méthodologique
  - Acquérir de nouvelles connaissances liées à la pratique professionnelle dans le domaine de l'asile
- Objectifs de recherche
  - Faire un état des lieux du contexte législatif de l'asile
  - Explorer les notions d'éthique et de positionnement professionnel
  - Appréhender la réalité des professionnels de l'asile

- Identifier les difficultés rencontrées par les professionnels
- Analyser l'influence du contexte juridique et institutionnel de l'asile sur les pratiques des travailleurs sociaux
- Relever les éventuels paradoxes de la prise en charge des requérants d'asile dans le contexte législatif actuel
- Présenter la manière dont les travailleurs sociaux vivent et se positionnent face à leurs difficultés.

### 3. CADRE THÉORIQUE

#### LA POLITIQUE D'ASILE EN SUISSE

Le premier point théorique que j'ai choisi de développer est celui de la politique d'asile en Suisse. Je pense qu'afin de pouvoir poser une réflexion sur les dilemmes que peuvent rencontrer les travailleurs sociaux travaillant dans le domaine de l'asile, il est indispensable de décrire les modifications qu'a subies le système législatif suisse. Appréhender la politique d'asile suisse nous amènera à comprendre le contexte dans lequel les professionnels du social évoluent aujourd'hui. Le contexte de travail des travailleurs sociaux est grandement influencé par le cadre juridique qu'est l'asile. En effet, celui-ci détermine les droits et devoirs des requérants et fixe par conséquent également les limites et les marges de manœuvre qu'ont les travailleurs sociaux dans la relation d'aide.

---

#### BASES LÉGALES DE LA LOI SUR L'ASILE

Il est important de souligner que le système législatif relatif à l'asile **concerne moins d'1% de la population suisse** mais que c'est la Loi qui a été la plus soumise à des révisions depuis son entrée en vigueur en 1981. Comme nous l'indiquent les auteurs Parini et Gianni :

*« Depuis environ deux décades, la politique d'asile constitue un enjeu central du débat politique suisse. Souvent présenté comme une des principales préoccupations de la population suisse, le problème de l'asile représente certainement un des dossiers les plus sensibles auxquels les autorités suisses sont confrontées ».* (Parini et Gianni, 2005 : 189)

La politique d'asile de la Suisse se fonde sur la Convention des Nations Unies relative au statut des réfugiés signée à Genève le 28 juillet 1951. La Suisse ratifie cette convention en 1955, qui ne pense plus aux réfugiés en tant que groupe de personnes spécifiques nécessitant une protection mais qui donne une définition individuelle du réfugié. L'idée de la « crainte fondée d'être persécuté » est mise en avant et représente un critère primordial pour qu'une personne soit reconnue comme réfugiée.

Ces mêmes termes énoncés en 1951 se retrouvent dans la Loi suisse sur l'asile puisque l'article 3 mentionne que :

*« Sont des réfugiés les personnes qui, dans leur Etat 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. Sont notamment considérés 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 une pression psychique insupportable ».* (Art. 3 LAsi)

De nos jours, si un individu remplit les critères mentionnés, il peut effectuer une demande d'asile dans l'Etat qui l'accueille. En Suisse,

*« La demande d'asile n'est liée à aucune forme particulière. En effet, elle peut être présentée par oral ou par écrit à un poste-frontière suisse ou au bureau de contrôle des frontières d'un aéroport suisse. Dans ce cadre, le requérant révèle aux autorités suisses son identité, qu'il prouve, si possible, au moyen de documents officiels. De même, il expose les raisons qui l'ont poussé à quitter son Etat d'origine. Les requérants qui sont conscients de l'importance de la procédure s'efforcent d'étayer leurs affirmations au sujet de leur situation personnelle en fournissant des preuves<sup>1</sup> ».*

Étant donné que la Convention des Nations Unies souligne le caractère individuel de la question des réfugiés, elle impose par conséquent que les persécutions soient dirigées contre la personne elle-même. Ainsi, subir les conséquences indirectes de conflits ou de violences ne donne pas droit à l'obtention du statut de réfugié. (Piguet, 2005 : 74)

Il semble intéressant de voir comment la Suisse a mis en pratique cette convention en abordant l'histoire de notre pays en matière d'accueil des premières vagues de réfugiés. En 1956, la Suisse accueille de manière exemplaire et généreuse les réfugiés hongrois fuyant l'oppression de l'URSS. Dans la même politique d'ouverture, le

---

<sup>1</sup> SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS SEM (2012). La demande d'asile. Récupéré du site : <http://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/asyl/asylverfahren/asylgesuch.html> (20.10.2015).

Conseil fédéral ouvre ses frontières en 1968 aux réfugiés tchèques fuyant également des persécutions du régime soviétique.

La Suisse prend un autre chemin en matière de politique d'accueil dès les années 1970. Prenons pour exemple l'attitude du Conseil fédéral envers les réfugiés chiliens, cherchant l'asile suite à un coup d'Etat militaire dans leur pays, qui en 1973 seront accueillis plus frileusement par la Suisse. En effet, les demandeurs d'asile chiliens seront sélectionnés pour avoir le droit d'entrer en Suisse, ce qui n'était pas le cas pour les réfugiés hongrois et tchèques. (Parini et Gianni, 2005 : 197 à 205)

Selon Etienne Piguet : *« cette période est celle d'une forte agitation xénophobe en Suisse, avec l'approche du vote sur la deuxième initiative populaire de l'Action nationale "contre l'emprise étrangère et le surpeuplement de la Suisse fin 1974" »* (Piguet, 2004 : 79). Ces initiatives dites « Schwarzenbach », ont toutes deux été rejetées par le peuple Suisse.

L'hypothèse que la politique d'asile va être modifiée selon le contexte international, la conjoncture économique du pays, le rapport qu'ont les suisses aux étrangers et finalement le flux de demandeurs d'asile est avancée par Mahnig (2005). Parini et Gianni (2005 : 192) affirment aussi que *« La provenance géographique, et surtout, culturelle des demandeurs d'asile semble également jouer un rôle important dans la souplesse (voire dans la rigidité) de la mise en œuvre des dispositions sur l'asile »*.

Dans les années 80, la population immigrée augmente fortement et, dès lors, refont surface dans certains débats publics des termes tels que « surpopulation étrangère ». Face à ce flux grandissant d'immigrés, les politiques sont amenés à réfléchir à des solutions pour concilier politique interne suisse et engagements internationaux concernant la politique d'asile :

*« La Suisse sera amenée à s'interroger sur le dilemme entre la raison d'Etat, qui commande de préserver l'unité nationale fondée sur des principes communs, une histoire, un certain degré d'homogénéité culturelle, et le devoir humanitaire d'accueil des personnes persécutées dans leur pays qui, lui aussi est l'une des maximes fondatrices de l'Etat »*. (Parini et Gianni, 2005 : 204)

Jusqu'en 1981, les pratiques concernant l'asile se basaient sur un seul article de Loi datant de 1931 et reposaient sur des ordonnances fédérales du droit des étrangers. Mais, en 1979, la première législation sur l'asile (LAsi) voit le jour et entre en vigueur au cours de l'année 1981.

*« La nouvelle Loi réglait l'octroi de l'asile et le statut juridique des réfugiés, ainsi que la protection temporaire et le retour des personnes qui en bénéficiaient. Elle reprenait la définition de ceux qui pouvaient être reconnus comme réfugiés aux termes de la Convention de Genève de 1951. Elle se chargeait également de définir les conditions et la procédure de renvoi des personnes déboutées ».* (Sanchez-Mazas, 2011 : 27)

Cette Loi représente un tournant au sein de la politique d'asile puisqu'elle représente le début de l'affirmation du pouvoir de l'État. Les débats autour de la question de l'asile sont devenus depuis très présents sur la scène politique suisse. (Piguet, 2004 : 79) (Sanchez-Mazas, 2011 : 26-27)

---

#### ÉVOLUTION DE LA LASI DE 1980 À NOS JOURS

Les années 1980 à 1991 sont marquées par de nombreuses crises à travers le monde. Ces dernières font croître de manière historique le nombre de demandes d'asile.

La première révision de la LAsi est adoptée en 1983 et a pour but la limitation de l'accès à la procédure avec l'introduction de « cas manifestement infondés », la suppression de la 2<sup>ème</sup> instance de recours et le renvoi en cas de décision négative.

Une deuxième révision a lieu en 1986 concernant les restrictions du droit d'asile avec la volonté d'accélérer les procédures en rendant des décisions sur dossier et sans audition fédérale. La mesure visant à une détention de 30 jours en vue d'un refoulement est également acceptée. Durant ces années, certains groupes de soutien se mobilisent en faveur de la cause des requérants d'asile en se soulevant notamment contre leur renvoi et les restrictions de la procédure. (Parini et Gianni, 2005 : 211-214) (Sanchez-Mazas, 2011 : 28-294)

Dès 1988, la Suisse fait face à un nouvel afflux de demandeurs d'asile, dont un grand nombre sont des kurdes fuyant le conflit opposant l'armée turque au parti des travailleurs du Kurdistan. Deux ans plus tard, la 3<sup>ème</sup> révision du droit d'asile est votée. Celle-ci représente encore un durcissement de la procédure d'asile ayant pour but de

rendre le pays moins attractif. Une des nouveautés se trouve dans « *l'innovation que représente la clause de non-entrée en matière assortie du renvoi immédiat pour demande abusive ou refus de collaborer (art. 32 et 45 al. 2), ainsi que le classement de certains pays comme pays sûrs en vue de décisions de non entrée en matière (art. 34)* ». Cette modification sera votée avec le soutien des partis de gauche car « *il institue la politique d'admission provisoire de groupes de réfugiés, qui sera l'un des changements majeurs de la politique d'asile en Suisse* ». (Parini et Gianni, 2005 : 215) (Sanchez-Mazas, 2011)

Par sa politique d'admission provisoire, la Suisse entend accueillir les personnes qui sont en danger dans leur pays tout en ayant comme but final de les rapatrier dès que la situation dans ledit pays se sera améliorée. De plus, définir une liste de « pays sûrs » permet à la Suisse de refuser d'entrer en matière sur les demandes de ressortissants provenant de pays inscrits sur cette liste établie par le Conseil fédéral. (Zeugin, 2007 : 52)

Au cours des années 1990 à 1991, les demandes d'asile sont toujours en hausse et des restrictions sont à nouveau appliquées. Les nombreuses crises qui agitent le monde (conflit opposant les minorités tamoules aux majorités cinghalaises au Sri Lanka, conflit entre l'armée turque et le parti des travailleurs du Kurdistan, guerre du Liban, conflit en ex-Yougoslavie...) amènent la Suisse à atteindre un record historique de demandes d'asile. Pourtant, malgré ces demandes en hausse et le conflit faisant rage en ex-Yougoslavie, les demandes d'asile diminuent de moitié lors de l'année 1992. Les différentes révisions de la Loi citées ci-dessus allant dans le sens de la restriction ainsi que l'accélération du traitement des demandes d'asile et non une diminution des conflits semblent donc être à l'origine du déclin des demandes d'asile. (Piguet, 2004 : 80-81)

Le début des années 1990 est également marqué par l'introduction du programme d'aide au retour, encourageant les personnes qui ne sont plus autorisées à séjourner en Suisse à repartir volontairement dans leur pays. (Parini et Gianni, 2005 : 215)

En 1994, une votation populaire visant à durcir les mesures de contrainte est lancée. Cette modification a pour but de permettre la mise en détention d'étrangers réticents à se soumettre à une décision de renvoi. Le référendum est accepté à 73% par le

peuple suisse et la durée maximum de détention en vue du refoulement passe de 30 jours à 3 mois<sup>2</sup>.

Une refonte de la Loi sur l'asile a lieu en 1998. Durant cette période, la Suisse enregistre un nombre important de demandes d'asile suite au conflit yougoslave. Pour faire face à cette augmentation de demandeurs d'asile, le pays va devoir mettre en place des mesures d'urgence et adapter la LAsi. Les modifications concernent la décision de non-entrée en matière en cas d'absence de papiers, l'introduction du statut de réfugié de la violence et la création du statut intermédiaire de personne admise provisoirement. Comme cité par Mahnig (2005) : « *cette réforme stipule d'accorder protection aux réfugiés dits de la violence lorsque l'exécution du renvoi ne peut être raisonnablement exigée en vue de la situation dans les pays de destination (et d'origine) des requérants* ». (Parani et Giani, 2005 : 222)

Rappelons que selon la définition de la convention de Genève un réfugié doit être personnellement exposé à de sérieux préjudices pour pouvoir obtenir l'asile politique. En cas de situation de guerre dans le pays d'origine, la personne n'est pas persécutée individuellement mais a tout de même besoin d'une protection car son pays n'est pas sûr. Ces personnes n'ont pas la possibilité de déposer une demande d'asile à titre individuel. Elles vont tout de même faire l'objet d'une procédure et d'une décision individuelle afin de déterminer si elles ont droit à une admission provisoire. (Piguet, 2004 : 74)

Lors de la 6<sup>ème</sup> révision de la LAsi, en 2003, le délai de recours pour les NEM (non-entrée en matière) est réduit de 30 à 5 jours. Le parlement fédéral décide également que les cas de non-entrée en matière n'auront plus droit aux prestations d'aide sociale comme prévu dans la Loi sur l'asile. (Sanchez-Mazas, 2011 : 294)

Un an plus tard, l'aide d'urgence prévue pour les non-entrée en matière dans le besoin entre en vigueur. Selon l'art. 82 al.4 de la LAsi, « *L'aide d'urgence est octroyée dans la mesure du possible sous la forme de prestations en nature aux lieux désignés par les cantons ou la Confédération. Elle est inférieure à l'aide sociale accordée aux*

---

<sup>2</sup> CONFEDERATION SUISSE (2009), Votation populaire du 4 décembre 1994. Explications du Conseil fédéral. Récupéré du site : <https://www.bk.admin.ch/themen/pore/va/19941204/index.html?lang=fr> (10.09.2015).



*requérants et aux personnes à protéger qui ne bénéficient pas d'une autorisation de séjour »<sup>3</sup>.*

Une 7ème révision de la Loi sur l'asile a lieu en 2006 avec d'une part un durcissement concernant la durée d'une détention administrative (passage de 12 à 24 mois) ainsi que la suppression de l'admission provisoire pour les personnes se trouvant en cas de détresse personnelle grave. Mais, d'autre part, cette révision vise également à un assouplissement des conditions de regroupement familial et un meilleur accès au marché du travail pour les migrants. Une autre modification implique la possibilité pour les personnes bien intégrées et séjournant en Suisse depuis au moins 5 ans d'obtenir une autorisation de séjour. Malgré ces deux mesures visant à de meilleures conditions pour les migrants, les politiques suisses gardent en tête l'idée de renvoyer toute personne n'ayant pas de statut reconnu dans le pays puisqu'un partenariat visant à une meilleure coopération entre pays de provenance et de transit des requérants est mis en place.

L'année 2008 est marquée par l'entrée en vigueur de l'accord d'association à Dublin. Cette convention a pour objectif d'éviter qu'un requérant d'asile fasse plus d'une demande d'asile au sein de l'Union Européenne. Pour empêcher cela, les Etats membres ont adopté un système commun (dit système Dublin) concernant le traitement des demandes d'asile. Grâce à une banque de données regroupant les empreintes digitales des demandeurs d'asile, les différents pays de l'Union Européenne peuvent coopérer pour définir si une éventuelle autre demande a été soumise dans un autre pays que le leur. (Zeugin, 2007 : 33-34)

L'accord Dublin stipule que :

*« la Suisse reprendra le principe selon lequel un seul Etat est responsable de l'examen d'une demande d'asile dans l'espace Dublin. Lorsqu'un ressortissant d'un Etat tiers déposera une demande d'asile, la Suisse devra vérifier si elle est responsable de la procédure d'asile selon les critères prévus par le règlement Dublin. Lorsque l'ODM considère qu'il appartient à un autre Etat Dublin de mener la procédure, il lui adresse une demande de*

---

<sup>3</sup> SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS (2015). Aide d'urgence accordée aux personnes frappées d'une décision de renvoi et tenues de quitter la Suisse. Récupéré du site : <https://www.bfm.admin.ch/bfm/fr/home/asyl/sozialhilfe/nothilfe.html> (25.09.2015).

*prise ou de reprise en charge en vue du transfert du requérant. Lorsque l'Etat donne suite à la requête, l'ODM rend une décision de non-entrée en matière au titre de l'art. 34, al. 2, let. d, LAsi et renvoie l'intéressé dans l'Etat en question<sup>4</sup> ».*

Durant l'année 2008 à 2009, la Suisse fait face à une augmentation des demandes d'asile, principalement de la part de requérants provenant d'Afrique subsaharienne (Nigeria, Erythrée et Somalie), du Proche-Orient (Irak) et du Sri Lanka. Suite à ce contexte particulier, le Conseil fédéral décide en 2010 que « *pour réduire l'attrait que la Suisse exerce sur les requérants d'asile, il est nécessaire d'accélérer la procédure d'asile et de la rendre plus efficace. Il convient également de combattre les abus de manière systématique<sup>5</sup> ».*

La première décision qui va être prise dans ce sens est de simplifier le système concernant la procédure de non-entrée en matière. Dorénavant, la procédure de non-entrée en matière va uniquement concerner les requérants dont la Suisse n'est plus responsable suite à la mise en place des accords de Dublin, ceux dont le renvoi vers un Etat tiers sûr est prévu et les demandeurs d'asile qui ont invoqué des motifs d'asile non valables.

Une autre modification visant à diminuer l'attrait de la Suisse a pour sujet l'aide d'urgence, qui concerne dorénavant également les personnes déboutées. Les requérants d'asile déboutés sont des personnes qui doivent quitter le territoire suisse suite à une décision négative. La dernière modification concerne la simplification de la procédure d'asile en cas de réexamen ou de demandes multiples. La révision indique qu'un requérant souhaitant faire une demande de réexamen de sa demande d'asile devra dorénavant le faire par écrit. Il recevra l'aide d'urgence et non plus l'aide sociale durant la durée du traitement d'une nouvelle demande en cas de demandes multiples ou de demandes de réexamen<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> DEPARTEMENT FEDERAL DE JUSTICE ET POLICE (2009). Rapport relatif à la modification de la loi sur l'asile et de la loi fédérale sur les étrangers. Récupéré du site : <https://www.admin.ch/ch/f/gg/pc/documents/1723/Bericht.pdf> (21.10.2015).

<sup>5</sup> LE CONSEIL FEDERAL (2010). Révision partielle de la loi sur l'asile et de la loi fédérale sur les étrangers : adoption du message. Récupéré du site : <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-33242.html> (24.09.2015).

<sup>6</sup> *Ibid.* (24.09.2015).

La Loi sur l'asile connaît des nouvelles modifications lors de l'année 2013<sup>7</sup> et des mesures d'urgences sont adoptées par le parlement. La principale concerne l'abolition de la possibilité de déposer une demande d'asile auprès d'une représentation diplomatique à l'étranger. Cette mesure va donc contraindre les personnes à immigrer illégalement ce qui équivaut à prendre encore plus de risques. De plus, celle-ci réduit également l'accès à la demande d'asile pour toutes les personnes ne pouvant entreprendre un long périple vers la Suisse.

À cela s'ajoute l'exclusion de la reconnaissance de la qualité de réfugié pour les objecteurs de conscience et les déserteurs. Selon la mise en place de l'art 3 de la LAsi : « *les personnes exposées à de sérieux préjudices ou craignant à juste titre de l'être au seul motif de l'objection de conscience ou de la désertion ne devraient pas être reconnues comme réfugiés* ». Durant cette période et aujourd'hui encore, la Suisse fait face à de nombreuses demandes d'asile de la part de ressortissants érythréens qui souvent, avancent la désertion comme motif d'asile. Ainsi, à travers cette mesure, les autorités suisses ont la possibilité d'accorder uniquement des admissions provisoires à ce groupe de personnes et non plus l'asile. Cette modification vise donc à réduire le nombre de personnes pouvant prétendre au statut de réfugié. Statut offrant de meilleures conditions financières, un accès facilité au monde du travail ainsi qu'à la possibilité de voyager et de demander un regroupement familial.

Dans la foulée, des centres spécifiques sont créés pour héberger les requérants d'asile représentant une menace pour la sécurité et l'ordre public ou portant atteinte au bon fonctionnement des centres d'enregistrement. La dernière mesure d'urgence concerne l'introduction d'une phase test destinée à la prévision de création de centres fédéraux dans le but de raccourcir les procédures d'asile et de réduire le nombre de requérants attribués à chaque canton. La Confédération a donc mis en place à Zurich un centre fédéral test afin d'évaluer, durant trois ans, de nouvelles procédures accélérées.

Pour terminer cette chronologie, je vais mentionner l'initiative qui a été acceptée par le peuple en date du 9 février 2014 visant à ce que la Suisse gère de manière autonome l'immigration à l'aide d'un système de contingent. Ainsi, le nombre d'autorisations délivrées pour le séjour des étrangers en Suisse, domaine de l'asile

---

<sup>7</sup> LE CONSEIL FEDERAL, (2014). Message concernant la modification de la loi sur l'asile. Récupéré du site : <https://www.admin.ch/opc/fr/federal-gazette/2014/2013.pdf> (24.09.2015)

inclus, sera limité par des plafonds et des contingents annuels fixés par l'Etat en fonction des intérêts économiques globaux du pays. L'initiative prévoit également que les droits au séjour durable, au regroupement familial et aux prestations sociales pourront être limités<sup>8</sup>. Cette Loi n'est pas encore entrée en vigueur car le Conseil fédéral rencontre plusieurs difficultés quant à sa mise en application. En effet, la décision du peuple suisse ne semble pas compatible avec les accords bilatéraux sur la libre circulation des personnes passés avec l'Union Européenne.

Ce bref aperçu permet de montrer les nombreux changements qu'a subis la politique suisse d'asile depuis 1951. Malgré le fait qu'elle ne concerne qu'un tout petit groupe d'individus en Suisse, c'est la Loi qui a enduré le plus de modifications dans notre pays.

À travers ces différents changements, la volonté d'accélérer les procédures d'asile s'est particulièrement faite ressentir. Les conditions de l'obtention du statut de réfugié sont, au fil des années, devenues de plus en plus restrictives et des mesures favorisant le retour ou l'expulsion de certaines catégories de requérants ont été mises en place.

Ainsi, depuis les années 1970, la Suisse s'est tournée vers un modèle de politique d'asile allant dans le sens du durcissement et de la restriction. Etienne Piguet va même jusqu'à affirmer que « *la politique suisse est celle de dissuasion visant à décourager les demandes d'asiles non fondées par des conditions d'accueil peu attractives. Les normes d'assistance pour les demandeurs d'asile ont ainsi été progressivement abaissées et l'accès au travail ou aux prestations d'assurance maladie limitée.* » (2004, p.90)

---

<sup>8</sup> CONFEDERATION SUISSE, (2015). Initiative populaire fédérale « contre l'immigration de masse ». Récupéré du site : <https://www.admin.ch/ch/f/pore/vi/vis413t.html> (21.10.2015).

## LE TRAVAIL SOCIAL DANS LE DOMAINE DE L'ASILE

Dans le chapitre précédent, les dispositifs législatifs concernant l'asile ont été explorés et il a été relevé que la Loi a connu de nombreux durcissements. Ces durcissements progressifs ne sont pas sans influencer sur le travail des professionnels du social évoluant dans le domaine de l'asile. Dans ce chapitre, je vais tout d'abord définir ce qu'est le travail social en général afin d'en comprendre les enjeux. Ensuite, le focus sera mis sur le travail social dans le domaine spécifique de l'asile dans le but de pouvoir appréhender la réalité des professionnels.

---

### LE TRAVAIL SOCIAL, ENTRE PRATIQUE PROFESSIONNELLE ET MANDAT INSTITUTIONNEL

Il existe de nombreuses définitions du travail social, mais pour ma part, j'ai choisi celle présentée par Garcette et Daadouch (2006) comme point de départ de ma réflexion autour du travail social et des enjeux qui en découlent.

*« Le travail social est un ensemble de professionnels qualifiés, exerçant de façon salariée des missions de politiques sociales définies par les institutions publiques et privées qui les emploient. Interventions qui, tant individuelles que collectives, visent à l'information, l'orientation, l'accompagnement, l'éducation, le soutien psycho-social, et ont pour objectif de favoriser le lien social, l'insertion des personnes dans le respect de leur autonomie et des principes éthiques et déontologiques de non-discrimination et de confidentialité ».* (Garcette et Daadouch, 2006 : 11)

Cette définition est établie par deux auteurs français mais, selon moi, elle correspond en tout point à la réalité du travail social en Suisse. Ce qui est intéressant dans cette explication est le fait qu'en plus d'assurer une fonction d'aide directement aux personnes, tout travailleur social est soumis à des politiques sociales définies. Le contexte restrictif de la politique d'immigration en Suisse peut donc créer des tensions pesant sur les professionnels car d'une part, ils doivent assurer leur mission de service public en inscrivant leurs actions dans le cadre juridique et institutionnel où ils évoluent et à qui ils doivent rendre des comptes. Mais d'autre part, ils se doivent également, de par leur statut de travailleurs sociaux, de soutenir les personnes en donnant des

réponses professionnelles personnalisées à chaque usager. (Garcette et Daadouch, 2006 : 11)

Il est également important de mentionner que *« suivant les institutions dont ils dépendent, suivant les mandats qui sont les leurs, suivant les modèles et les disciplines privilégiés par leur institution, les travailleurs sociaux jouiront d'une plus ou moins grande liberté pour faire leurs choix »*. (Bédard-Hauser et Bolzman, 2004 : 45) Il faut donc souligner que malgré les devoirs, missions ou mandats imposés par l'employeur, le travailleur social aura généralement une marge d'interprétation même si à un certain moment il sera, dans sa pratique professionnelle, confronté aux limites de son mandat. (Amiguet, 2004 : 159)

Chaque travailleur social, dans quelque domaine que ce soit, sera confronté à des exigences imposées par le cadre institutionnel qui pourront entraîner des tensions. Cependant, le domaine de l'asile comporte des particularités en partie à cause d'une politique d'asile suisse se voulant particulièrement restrictive, comme exposé dans la première partie du travail. Pour les professionnels de l'asile, des tensions vont notamment se faire ressentir dans la mise en œuvre des réponses professionnelles puisque parfois, la législation mise en place par le pays rend certains objectifs problématiques voire inatteignables. (Bédard-Hauser et Bolzman, 2004 : 44)

En théorie, les missions des travailleurs sociaux de l'asile sont l'accueil des personnes, leur prise en charge ainsi que leur insertion dans la société. Mais ces missions sont à questionner lorsqu'on sait que certaines Lois ont été mises en place pour favoriser le retour ou l'expulsion de certaines catégories de requérants. Ainsi, un travailleur social peut se retrouver en même temps dans une logique d'accueil que lui impose son mandat de travailleur social, mais en même temps dans une logique d'exclusion de par les directives politiques imposées. Prenons par exemple la perspective d'insertion des requérants d'asile. Les professionnels ont besoin de temps pour aboutir à des résultats dans ce domaine. Or, dans l'asile, le long terme est incertain et la projection dans l'avenir souvent impossible. Certains travailleurs sociaux se voient donc obligés, de par leur mission, de travailler pour l'insertion des personnes tout en gardant en tête l'idée d'un départ. Parfois même, ils sont justement dans l'obligation de travailler avec le requérant sur son départ. (Bédard-Hauser et Bolzman, 2004 : 44) (Bouquet, 2012 : 71)

Partageant cette vision du travail social où les injonctions paradoxales sont nombreuses, Viviane Cretton affirme que *« lorsque la mission d'accueillir et d'héberger des personnes migrantes se mue en mission de les expulser, l'éthique comme la pratique professionnelles des travailleurs et travailleuses sociales s'en trouvent profondément heurtées »*. (Cretton, 2014 : 61)

Le témoignage d'une représentante de l'EVAM illustre bien le décalage qui peut s'installer entre les valeurs personnelles des travailleurs sociaux et les exigences imposées par les politiques sociales ainsi que l'impuissance que peuvent ressentir certains travailleurs sociaux :

*« La plupart des gens qui s'engagent dans l'asile ont des sentiments ouverts envers les étrangers, et lorsqu'ils doivent appliquer des Lois de plus en plus dures, c'est difficile. Je suis convaincue que l'immense majorité des collaborateurs a voté contre les nouvelles Lois sur l'asile et sur les étrangers, et maintenant c'est nous-mêmes qui devons appliquer ces Lois. Il y a donc conflit interne entre nos propres convictions et notre devoir, qui est un devoir d'établissement public, avoir une mission confiée par l'Etat et avec de l'argent public. On doit appliquer une Loi pour laquelle on n'a pas voté, ce n'est pas évident. Si l'on n'est pas d'accord, on doit quand même continuer à travailler »*. (Sanchez-Mazas, 2011 : 96)

Enfin, il semble pertinent de citer De Robertis qui résume bien la situation face à laquelle certains professionnels doivent faire face :

*« Les travailleurs sociaux sont soumis à des forces, parfois contradictoires, entre différents modes d'approche et cultures (de l'usager, des institutions, de leur profession), entre valeurs et idéaux qu'ils soutiennent dans leur profession et la réalité vécue au quotidien »*. (De Robertis et al. 2014 : 1)

## LE POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL À L'AULNE DE L'ÉTHIQUE

La notion d'éthique semble particulièrement intéressante à développer ici car elle est interdépendante du concept de positionnement professionnel. En effet, afin de comprendre la démarche de positionnement d'un professionnel, il faut définir l'éthique et en comprendre les enjeux car la réflexion éthique est intimement liée à la posture des travailleurs sociaux. Ce chapitre traitera donc de l'éthique professionnelle, des valeurs fondamentales existantes en travail social et des principes d'actions et normes de conduite découlant de ces valeurs.

### L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Selon le sociologue Melchior (2011) :

*« L'éthique professionnelle peut être analysée comme un ensemble de valeurs qui sous-tendent/étayent les pratiques professionnelles et qui leur donnent du sens. Parmi ces valeurs, certaines sont produites par la profession et délimitent ce que le professionnel doit respecter ou s'interdire de faire pour accomplir son travail convenablement, c'est-à-dire en harmonie avec les missions qui sont les siennes ». (123-124)*

Dans le domaine du social, ces valeurs sont répertoriées dans le Code de déontologie du travail social en Suisse (AvenirSocial, 2010). En croisant ces valeurs avec celles avancées par Bouquet (2012 : 44), on peut établir une liste de valeurs présupposées propres aux professionnels du travail social :

Valeurs humanistes / droits de l'homme et dignité humaine	<p><i>Envers la personne - usagers</i></p> <p>Respect, écoute, autonomie, liberté, libre arbitre, dignité, aide, disponibilité, implication, autodétermination, intégration, empowerment, solidarité...</p>
---	---



	<i>Qualités professionnelles</i> Loyauté, tolérance, compétence, engagement, disponibilité, franchise, honnêteté, intégrité, exemplarité...
Valeurs fondées sur le droit	Discrétion, confidentialité, secret, respect des droits individuels et collectifs, respect des droits des usagers, protection des personnes et des biens, responsabilité, dénonciation des pratiques injustes...
Valeurs démocratiques / justice sociale	Égalité des traitements, refus de la discrimination, liberté, égale valeur de tous les êtres humains, laïcité, citoyenneté, cohésion sociale, utilité sociale et intérêt général

*Illustration 1 : Bouquet (2012 : 44) AvenirSocial (2010 : 8-9-10)*

Il est évident que malgré le fait que ces valeurs représentent le socle de l'identité des travailleurs sociaux, elles ne définissent pas en elles-mêmes le professionnel. Tout au long de leurs formations et dans leurs débuts professionnels, les intervenants vont devoir s'approprier ces valeurs et les intérioriser afin qu'elles puissent compléter leur éthique personnelle. (Melchior 2011 : 124)

L'éthique peut également être considérée comme une réflexion menée par les professionnels

*« Lorsqu'il ne suffit pas d'obéir à la Loi ou encore chaque fois qu'il est impératif de lui désobéir si l'on ne veut pas remettre en cause la dignité de l'autre et donc, aussi, sa propre dignité. Ainsi ce n'est pas seulement la complexité des problèmes mais aussi l'illégitimité de certaines Lois qui portent le souci éthique sur le devant de la scène sociale ». (Roche 2007 cité par De Robertis et al. 2014 : 91)*

Dans cette définition, il est important de relever le lien que fait l'auteur avec l'apparition de la réflexion éthique lorsque les Lois entrent en conflit avec la nécessité de sauvegarder la dignité de l'autre. En effet, comme déjà mentionné plus haut, ce cas de figure semble fréquent pour les travailleurs sociaux évoluant dans le domaine de l'asile ce qui sous-entend l'importance de la réflexion éthique pour eux.

Ce cas de figure est illustré par le témoignage d'un professionnel travaillant au sein du Service social de la Ville de Genève qui gère des structures d'accueil pour les personnes dans le besoin, dont certains sont des migrants souvent frappés de NEM :

*« Notre grande difficulté c'est d'accueillir des situations avec le risque de maintenir la personne dans cette situation car on n'a rien d'autre à proposer qu'un lieu quelque part dans la ville et à manger, plus notre présence, mais au-delà, il y a peu d'alternatives. Qu'est-ce qu'on peut faire ? On a des tensions éthiques assez fortes, qu'est-ce que cela veut dire accueillir la personne dans cette situation, et la maintenir dans cette situation, tout en sachant que plus on la garde dans cette situation, moins elle bougera. On n'a pas de réponse à cela, on est impuissant ». (Sanchez-Mazas, 2011 : 94)*

Pour finir, il est important de relever que le positionnement professionnel et éthique est constamment remis en question par de nombreux éléments interdépendants et ne va donc pas de soi. Il semble primordial de mettre en avant le fait que *« l'éthique individuelle et professionnelle doit sans cesse être réactivée, réinstituée, au travers de nombreux questionnements et de nombreuses réflexions concrètes, s'appuyant sur une démarche fondée collectivement »*. (Bouquet, 2012 : 81)

---

## LES TENSIONS ÉTHIQUES

Après avoir abordé les thèmes de l'éthique et des valeurs, il paraît indispensable de mentionner les tensions qu'engendre la réflexion éthique visant à un positionnement professionnel. Ces tensions souvent présentes sous forme de conflit de valeurs sont très fréquentes dans le domaine de l'asile. Un rapport Éthique des pratiques sociales et déontologique des travailleurs sociaux du Conseil supérieur de travail social (cité par Bouquet, 2012) a conclu que *« les conflits éthiques surviennent dans des zones*

*où voisinent et se confrontent des logiques de natures différentes : la Loi et le désir de l'aide, la stratégie et la légalité, les valeurs et les techniques ».* (Bouquet, 2012 : 76)

Les tensions éthiques ont donc tendance à apparaître dans des domaines où les logiques d'intervention sont différentes et entrent en contradiction les unes avec les autres. Le domaine de l'asile est truffé de différents paradoxes puisque les missions fondamentales d'aide et d'accompagnement des requérants d'asile peuvent entrer en conflit avec les contraintes imposées par les Lois ou se heurter à des restrictions institutionnelles. La situation de certains travailleurs sociaux de l'asile en France est résumée en ces termes par Carrère (2006 :4) :

*« Pris en étau entre, d'une part, leur éthique professionnelle et le souci du sens de leur mission et, d'autre part, le cadre institutionnel très hiérarchisé dans lequel ils exercent, contraints bien souvent à agir dans l'urgence plutôt qu'à faire un travail de fond, les travailleurs sociaux peinent à se poser en véritable défenseurs des droits des personnes. »*

---

#### ETHIQUE DE RESPONSABILITÉ ET ÉTHIQUE DE CONVICTION

Après avoir abordé le thème des conflits de valeurs il semble intéressant d'analyser les deux grandes notions éthiques que sont l'éthique de responsabilité et l'éthique de conviction. En effet, ces types éthiques renvoient toutes deux à des valeurs fondamentalement liées au positionnement professionnel des intervenants sociaux qui sera développé plus bas.

Dans son ouvrage *Le savant et le politique* (1919, cité par Bouquet, 2012), Max Weber oppose l'éthique de conviction, qu'il définit comme se préoccupant du principe moral présidant à l'action, et l'éthique de responsabilité, qu'il décrit comme se préoccupant uniquement du résultat. Brigitte Bouquet résume les propos de Max Weber en ces termes :

*« Le partisan de l'éthique de la conviction ne se préoccupe pas des conséquences de son action car ce qui importe selon lui, c'est l'autorité des Lois qui énoncent le bien et le mal, et ces obligations sont absolues, transcendantes et inconditionnelles. L'éthique de la responsabilité au contraire met en avant les conséquences de l'action de la personne. Elle pose que les effets sont imputables à son action.*

*Là où le partisan de l'éthique de conviction ne se sent responsable que de veiller sur la pure doctrine, le partisan de l'éthique de la responsabilité estime au contraire impossible de se décharger sur les autres des conséquences de sa propre action, il accepte d'en être comptable, et pour peu glorieuse qu'elle peut être parfois (en particulier quant à l'usage des moyens), il l'estime la plus efficace. » (Bouquet, 2012 : 19)*

On peut préciser davantage ces deux notions à l'aide de l'article de Gilbert Hottois (1996), qui s'est lui aussi inspiré des écrits de Max Weber, en soulignant que l'éthique de responsabilité « *est rationnelle par rapport à une fin* ». L'éthique de responsabilité est caractérisée par l'attention accordée aux moyens non seulement concernant leur efficacité mais également par rapport aux conséquences de l'utilisation de tels moyens. Au contraire de cette logique, l'éthique de conviction va quant à elle, se soucier de la pureté absolue des moyens sans en regarder les conséquences. L'éthique de conviction s'inscrit dans une logique se préoccupant exclusivement « *de ne pas trahir une valeur, de ne pas transgresser une norme* ». Le but visé par l'éthique de conviction est de toujours être en parfaite cohérence avec ses convictions personnelles, qu'importe le contexte.

Une attitude penchant vers l'éthique de responsabilité va pousser les professionnels à viser l'efficacité dans leur travail et va encourager « *le pragmatisme, le compromis, une tendance à réajuster moyens et finalités selon les aléas de l'action, à redessiner les contours du but visé* ». À l'opposé, dans l'éthique de conviction, ce qui importe est l'intention pure de la personne menant l'action et le respect de ses valeurs. (Hottois, 1996 : p.490 à 492) Les valeurs du travailleur social priment ici sur le respect du cadre professionnel.

Des parallèles peuvent à présent être tirés entre ces deux types d'éthiques et les différentes références qu'utilisent les travailleurs sociaux pour évaluer leur action, dénoncer des comportements ou encore motiver une bonne action. Une des ressources fréquemment employée par les travailleurs sociaux pour se positionner est la référence aux valeurs, qui est en fait une manifestation de l'expression d'attitudes souhaitables en tous genres. (Fortin *et al*, 2011 : 71-72-73)

Cette manière de penser est en lien direct avec l'éthique de conviction puisque cette dernière vise à être en parfaite cohérence avec ses convictions et donc d'agir selon

ses valeurs personnelles. Il est également pertinent de mentionner que, parfois, les ressources du contexte professionnel ne supportent pas les valeurs et les principes des travailleurs sociaux, ce qui rend difficile la conformité de leurs valeurs avec un certain professionnalisme. Faire référence à ses valeurs implique une réflexion et un questionnement sur les éléments qui peuvent entrer en tension lorsqu'il y a un dilemme.

L'auteur relève qu'avec cette pratique, « *il arrive fréquemment que les valeurs personnelles entrent en conflit avec celles de l'organisation* ». (Fortin et al, 2011 : 73)

Certains travailleurs sociaux vont au contraire plutôt se référer aux outils spécifiques de régulation que sont les normes établies par l'institution, par la profession ou encore par la société pour se positionner. La réflexion du professionnel est donc dans ce cas axée sur l'application des Lois, des règlements institutionnels, du code de déontologie de la profession ou encore des politiques mises en place par le milieu organisationnel.

Cette manière de faire est en étroite relation avec le principe de l'éthique de responsabilité car ce dernier vise à la justesse de l'intervention au travers du respect des règles fixées par une institution, par un code de déontologie de la profession ou encore par la société elle-même.

La façon dont un professionnel va intérioriser les règles et la manière dont il va les appliquer va définir s'il penche davantage vers une éthique de responsabilité ou plutôt vers l'éthique de conviction. Ainsi, le respect strict de la Loi et une mise en avant des normes à tout prix annoncera une forte éthique de responsabilité tandis qu'une référence aux valeurs fera pencher la balance du côté de l'éthique de conviction.

---

#### ARTICULATION DES DEUX ÉTHIQUES

L'éthique de conviction et celle de la responsabilité peuvent être en tension l'une avec l'autre mais ne sont pas pour autant totalement en opposition. Faisant référence à la corrélation entre l'éthique de conviction et celle de responsabilité, Bouquet met en lumière que « *Max WEBER estime qu'il y a entre ces deux attitudes éthiques une "opposition abyssale" mais que chacune isolément est insuffisante et il rappelle que cela ne veut pas dire que l'éthique de conviction est identique à l'absence de responsabilité et l'éthique de responsabilité à l'absence de conviction* » (Bouquet, 2012 : 19)

Un rapport sur l'éthique établi par la commission du CSTS va également dans ce sens en admettant que ces deux éthiques peuvent être complémentaires si elles sont bien intégrées par les professionnels et qu'elles peuvent donc être conciliables dans le cas où elles sont articulées à des niveaux différents.

En pratique, l'utilisation de l'éthique de conviction donnera la possibilité aux travailleurs sociaux de défendre la place de leurs usagers dans leur identité, leur singularité, dans leurs rapports avec autrui, dans leurs liens avec leur environnement, et dans leur citoyenneté. Toutefois,

*« Le travail social assume aussi l'éthique de la responsabilité, qui est appelée par un contexte d'évolution permanente et de complexité et qui se définit par le réalisable dans une conjoncture historique donnée. Elle appelle à la lucidité des actes posés. Elle concerne ce que l'on fait personnellement ; elle est certes pour soi mais bien plus envers autrui. La responsabilité du travailleur social n'est pas seulement relative au caractère plus ou moins juste de son intervention auprès des personnes mais aussi au sens que prend celle-ci du point de vue d'une orientation dans la vie de la cité et envers les conséquences futures de la société que l'on construit ».*

(Levinas cité par Bouquet, 2012 : 19)

À travers son témoignage, Cécile Ehrensperger, ancienne responsable du secteur Nord-Vaudois à l'EVAM, illustre les tensions existantes entre ces deux éthiques en affirmant :

*« Je n'avais pas voté pour l'extension d'aide d'urgence aux personnes déboutées. Je ne me retrouvais pas toujours éthiquement dans ce système qui allait être élargi suite à la votation populaire de 2006. Mais je pensais avec certitude que je pouvais amener un mieux. Ma collègue, qui m'avait refilé le bébé avec l'eau du bain, m'a avoué beaucoup plus tard, qu'elle avait renoncé à la responsabilité de ce centre, prise entre deux éthiques contradictoires à ce moment-là, celle de la conviction et celle de la responsabilité ». (2011 :103)*

Un autre exemple démontrant le degré de tensions vécues par les professionnels dans le domaine de l'asile est lorsque Cécile Ehrensperger nous explique que les requérants d'asile déboutés et non-entrée en matière n'avaient pas le droit de recevoir

des cours de français. « *Pour quoi faire ? Ils doivent quitter la Suisse !* » Malgré cela, certains d'entre eux souhaitaient être dispensés de cours de langue. (Ehrensperger, 2011 :103)

À ce moment-là, en tant que responsable de structure nous pouvons imaginer que deux solutions se présentent :

- Suivre une éthique de responsabilité qui se veut rationnelle et attentive à l'efficacité en refusant d'organiser des cours de français puisque les personnes déboutées sont amenées à rentrer dans leur pays d'origine.
- Ou alors, en admettant que la personne responsable est animée par des valeurs d'équité et d'égalité, il pourrait plutôt suivre ses convictions et organiser des cours de français pour ces personnes malgré leur statut.

Ces deux manières d'appréhender une problématique peuvent être résumées en ces termes :

*« Certains professionnels seront plus sensibles aux valeurs qui constituent le sens même de l'action et plus portés à en rappeler et défendre les exigences, tandis que d'autres, souvent en raison de leurs fonctions mêmes, seront plus sensibles aux contraintes des réalités qu'ils ont à gérer et leur apparaissent incontournables ».* (Bouquet, 2012 : 70-71)

---

## LE POSITIONNEMENT

Face à des situations où de nombreuses contradictions sont présentes et où les dilemmes sont monnaie courante, les travailleurs sociaux sont amenés à se positionner afin de rétablir un certain équilibre dans leur vie professionnelle. Comme nous l'affirme Perrotin (2004 : 145) « *Face aux ambiguïtés et parfois aux contradictions rencontrées, un sujet prend le risque de se positionner. Les choix établis s'inscrivent souvent au sein de conflits de valeurs qu'il s'agit de réguler selon le plus de justesse et de justice possible* ».

Dans l'ouvrage intitulé *l'intervention sociale d'intérêt collectif*, le positionnement professionnel est abordé comme « *la manière dont le travailleur social se situe en tension à l'intérieur des pôles constitutifs de son intervention* ». (Pascal 2002, cité par De Robertis et al., 2014 : 90)

Les différents pôles qui constituent l'intervention des travailleurs sociaux sont imagés par le schéma ci-dessous :

Figure 1. Le positionnement professionnel

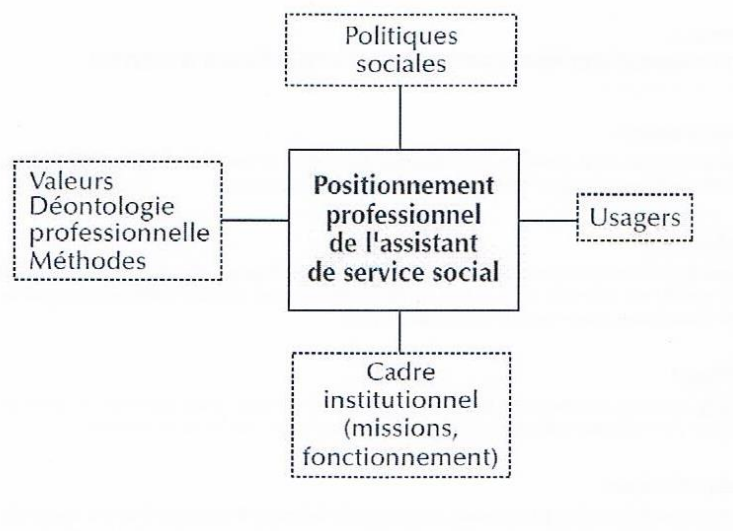


Illustration 2 : De Robertis et al., 2014 : 90

Ce schéma place le positionnement du professionnel au centre en le mettant en lien avec les différents éléments du contexte de travail qui peuvent parfois entrer en tension les uns avec les autres. Si l'on tire des parallèles entre le schéma ci-dessus et ce travail de recherche, on peut voir que la question du cadre institutionnel a été abordée à travers le chapitre traitant des missions, parfois contradictoires, que rencontrent les travailleurs sociaux évoluant dans le domaine de l'asile. Le thème des valeurs, de la déontologie ou encore des méthodes a quant à lui été abordé au travers des thèmes de l'éthique et des conflits de valeurs.

Concernant le pôle des politiques sociales, il est possible d'émettre un doute quant à son importance dans le positionnement d'un professionnel de l'asile. En effet, les politiques sociales suisses sont des mesures visant à la justice sociale, à la sécurité sociale et la lutte contre la pauvreté<sup>9</sup>. Ainsi, il semble que dans le domaine spécifique de l'asile, les politiques sociales n'auront pas d'influence sur le positionnement des travailleurs sociaux. Comme nous avons pu le constater tout au long de ce travail, c'est

<sup>9</sup> Office fédéral des assurances sociales (OFAS), (2011). Politiques sociales : vue d'ensemble. Récupéré du site : <http://www.bsv.admin.ch/themen/gesellschaft/00072/index.html?lang=fr> (18.09.2016).



davantage le système juridique de l'asile déterminant les droits et les devoirs sociaux qui va jouer un rôle dans le positionnement des professionnels. Pour terminer, le pôle que représentent les usagers ne va pas être traité dans ce travail puisque le focus est dirigé uniquement sur le travailleur social. Il est cependant évident qu'en regard de ce sujet, les usagers représentent les requérants d'asile ainsi que les réfugiés.

Les différents pôles mentionnés ci-dessus représentent « *des forces tantôt opposées tantôt convergentes, parmi lesquelles le professionnel aura à prendre place et à effectuer des choix* ». (De Robertis et al. 2014 : 90) L'idée de positionnement s'articule autour de la gestion, dans une situation particulière, des contradictions existantes entre « *les missions des politiques sociales, l'organisation et la commande institutionnelle, la demande et les problèmes des personnes, sa propre éthique et sa déontologie professionnelle* ». (De Robertis et al. 2014 : 99)

Joufray (2014 : 30) confirme cette vision du positionnement en affirmant :

*« On peut voir le positionnement comme un cadre de référence qui permet de se situer en tant qu'intervenant par rapport à une institution, un employeur, des missions de service, des politiques publiques, l'éthique, voire la déontologie, et enfin face à une personne ou des personnes dites " en difficulté". Ce cadre, s'appuyant sur des forces en tension qui convergent ou divergent, nous permet de nous engager dans une démarche réflexive aboutissant à un résultat qui est la prise de décision dans une situation précise et souvent délicate, en tout cas qui nous pose question ».*

Les auteurs Mounier-Kuhn et Knock (2010) développent une approche différente du positionnement professionnel qui est plus centrée sur l'individu que sur l'environnement dans lequel il évolue. Selon eux, le positionnement s'appuie sur deux socles principaux. Le premier socle englobe des éléments stables et propres à l'individu tels que la personnalité, le tempérament, la vision et le projet de la personne ou encore ses valeurs. À ce socle vont venir s'ajouter des éléments liés à l'expérience professionnelle de l'individu comme par exemple les connaissances, les expertises, les expériences acquises ou encore des codes et attitudes. « *Autrement dit, le positionnement est la combinaison entre ce que l'on pourrait considérer comme des données fondamentales constitutives de la personnalité, et des éléments tactiques en relation avec les dimensions les plus opérationnelles de l'individu* ». (2010 : 10)

En complément à cette approche nous pouvons citer celle de Ladsous et Terral (2009) qui affirment que les réponses fournies par les professionnels sont régulées par une capacité professionnelle à réfléchir à partir d'une posture de métier. Selon eux, cette posture « *n'inclut pas seulement la tonalité de la réponse, elle en suppose l'assise sur des connaissances disciplinaires, un savoir construit, une exigence d'analyse* ». (2009 : 111)

En réunissant ces trois visions, on peut tirer la conclusion que le positionnement professionnel dans le domaine de l'asile en Suisse s'articule autour des obligations imposées par le contexte de travail du professionnel. Celui-ci inclut autant les impératifs de la LAsi que les exigences imposées par l'institution. De plus, dans la démarche professionnelle, les choix sont aussi guidés par des éléments plus personnels tels que les valeurs propres, l'éthique ou encore la personnalité. Les notions de connaissances professionnelles et d'expérience viennent également s'ajouter aux éléments mentionnés ci-dessus.

Jouffray (2014) apporte quant à elle une autre vision du positionnement puisqu'elle émet une distinction entre position et posture. Selon elle, le terme de posture complète aujourd'hui celui de positionnement. Chamla Rachel (2008, citée par Jouffray 2014) affirme pour sa part que le positionnement professionnel est un « *processus de construction qui permet de se positionner mais aussi d'être positionné dans un environnement défini* ». En revanche, la posture est plutôt vue comme « *une manière d'habiter un positionnement* ». On ne se trouve plus dans la logique d'affirmation de sa position en rapport à des sujets ou des situations comme c'est le cas dans le positionnement mais plutôt en lien avec ces sujets ou situations, ce qui sous-entend que la posture est « *la manière dont le positionnement est agi dans l'interaction avec d'autres* ». (Jouffray, 2014)

La définition proposée par Paul permet d'éclaircir davantage le terme de posture :

« *La posture définit la manière de s'acquitter de sa fonction (ou de tenir son poste). C'est nécessairement un choix personnel relevant de l'éthique. La posture d'accompagnement suppose ajustement et adaptation à la singularité de chacun, accueilli en tant que personne. Elle suppose une compétence à passer d'un registre à un autre. [...]. Par la posture s'incarnent les valeurs d'un professionnel en relation à autrui* ». (Paul, 2004 : 153)

La posture serait donc plutôt une attitude que le professionnel adopte en fonction de ses valeurs tandis que le positionnement est plutôt vu comme se référant « *à d'autres composantes en interaction et en tension au-delà du "soi"* ». (Portal, 2012 : 21)

## 4. MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Après avoir posé le cadre théorique de ce travail et évoqué les hypothèses de recherche, je vais à présent développer divers points en relation avec la méthodologie utilisée pour la réalisation de ce travail de recherche.

### TERRAIN D'ENQUÊTE

Le choix de mon terrain d'enquête fut pour moi clair dès le début de mon travail. Je souhaitais interroger des professionnels de l'asile évoluant dans des structures différentes dans le but d'appréhender trois types de prises en charge diverses. Indépendamment de la part personnelle qu'apporte chaque professionnel dans sa pratique, je pense que le cadre de travail, le cahier des charges ainsi que le niveau d'intervention va considérablement influencer leurs réponses et leurs visions des enjeux rencontrés. Ainsi, cibler trois structures ayant précisément des missions et une relation à l'usager différentes me paraissait pertinent pour avoir une vision plus large des enjeux que peuvent rencontrer les professionnels de l'asile.

Ainsi, dans cette logique, les terrains d'enquête retenus ont été les suivants :

1. Une structure cantonale de premier accueil pour demandeurs d'asile. Cette structure accueille les requérants d'asile dès leur attribution à un canton lors de leur départ des centre d'enregistrement et de procédure.

J'ai choisi cette institution car les professionnels y travaillant sont en contact direct avec les usagers et ils les accompagnent au quotidien. Le fait d'être une structure cantonale d'accueil implique une attache étatique auprès de l'Office de l'asile du Service de l'action sociale valaisan.

2. Un bureau d'accueil pour candidats réfugiés. Ces bureaux proposent au requérant d'asile vivant en appartement un suivi social et professionnel ainsi que les prestations financières et matérielles qui leur sont dues.

Mon choix s'est porté vers ce bureau car dans ce cadre de travail, les professionnels sont en contact avec les requérants de manière plus ponctuelle tout en s'occupant de régler des questions liées à leur quotidien. Ici aussi, les professionnels dépendent de l'Office de l'asile du Service de l'action sociale valaisan.

3. Mon dernier terrain d'enquête est un bureau d'aide juridique et sociale pour migrants. Ce lieu offre aux migrants une permanence juridique et sociale afin de les soutenir dans les différentes démarches administratives auxquelles ils se trouvent confrontés.

J'ai choisi cette structure car le rapport aux requérants d'asile et personnes réfugiées est ici encore différent des deux structures citées précédemment. En effet, offrant ses services sous forme de permanence, les professionnels reçoivent individuellement des personnes ayant des besoins relativement spécifiques en rapport à la Loi sur l'asile. Ce troisième terrain d'enquête n'est, à l'inverse des deux autres, pas dépendant d'un quelconque service étatique. En effet, ce dernier est une association à but non lucratif vivant grâce à la cotisation de ses membres, aux éventuels dons ainsi qu'à de subsides fédéraux, cantonaux et communaux.

Je n'ai volontairement pas donné davantage de détails sur les structures citées ci-dessus par souci de confidentialité. En effet, j'ai garanti à chaque professionnel interrogé la confidentialité de nos échanges, ceci dans le but de leur permettre de s'exprimer librement sans crainte d'être identifié.

#### TECHNIQUE DE RÉCOLTE DE DONNÉES

Etant donné que le but principal de cette recherche est d'analyser les enjeux et dilemmes des travailleurs sociaux, je me suis tournée vers une recherche qualitative avec comme méthode de récolte d'informations l'entretien semi-directif. Mon choix a donc été motivé par ma question de recherche ainsi que par mes hypothèses. En m'intéressant aux valeurs des travailleurs sociaux ainsi qu'au cadre institutionnel et juridique dans lequel ils évoluent, je souhaitais recueillir des informations venant de situations vécues par les travailleurs sociaux. J'ai donc privilégié l'entretien car cette méthode est plus adaptée à mon travail qui vise à la qualité des informations plutôt qu'à la quantité.

De plus, la spécificité de l'entretien semi-directif se trouve dans le fait que

*« L'interviewer 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 ».* (Quivy & Van Campenhoudt, 2011)

Ainsi, mon rôle d'interviewer consistait non seulement à récolter les informations mais également à participer activement à l'entretien en formulant des interrogations selon les réponses ou anecdotes des interviewés. Selon Gotman et Blanchet (2015 : 19) *« L'entretien est un parcours. Alors que le questionneur avance sur un terrain entièrement balisé, l'interviewer dresse la carte au fur et à mesure de ses déplacements »*. Ainsi, je peux dire que je me trouvais dans une démarche d'échanges avec les personnes interviewées et que l'émergence de questions étaient possible des deux côtés.

La finalité de mon travail vise à une compréhension des professionnels et des enjeux liés à leur travail au quotidien. De ce fait, choisir l'entretien semi-directif me permettait d'accéder à la vision du monde de mon interlocuteur ainsi qu'au sens qu'il donne à sa pratique. Cette vision est confirmée par les auteurs Blanchet et Gotman (2015) qui affirment que *«[...] l'entretien, qui va à la recherche des questions des acteurs eux-mêmes, fait appel au point de vue de l'acteur et donne à son expérience vécue, à sa logique, à sa rationalité, une place de premier plan. »* (Ibid : 20)

Après avoir choisi ma méthode de récolte de données, il a fallu que je crée un guide d'entretien dans lequel j'ai repris les différentes thématiques et sous-thématiques liées à mes hypothèses et à ma question de recherche. Suite à cela j'ai nommé des sous-thématiques toujours en lien avec mes hypothèses mais également en lien avec mon cadre théorique afin de les traduire en questions destinées aux interviewés. J'ai donc classé chaque question selon des thématiques précises telles que le travailleur social, le cadre institutionnel, le quotidien, les missions, les difficultés, l'éthique ou encore les valeurs dans le but de confronter les données de l'entretien aux hypothèses.

Cette grille d'entretien m'a permis de structurer mon interview et d'explorer les thèmes que j'avais sélectionnés sans pour autant restreindre la liberté d'expression des interviewés. Je n'ai jamais modifié la base de ma grille d'entretien mais au fil des

interviews, j'ai pu prévoir de nouvelles relances permettant d'aiguiller les interviewés sur certains thèmes n'ayant pas été développé en rebondissant sur leurs propos.

Lors de toutes mes rencontres, je débutais l'entretien en expliquant aux interviewés le cadre de ma recherche. Ayant déjà pris contact avec eux au préalable, ils étaient déjà au courant des grandes lignes de mon travail mais je mettais un point d'honneur à repréciser l'objectif de mon entretien à chacune de mes rencontres. Pour finir je tiens à préciser que tous mes entretiens se sont déroulés sur le lieu de travail de chacun des professionnels et ceci dans le but que l'interviewé se sente dans un rôle plus professionnel.

#### ECHANTILLON D'ENQUÊTE

Pour mon travail de recherche, j'ai souhaité recueillir les propos de deux travailleurs sociaux par terrain d'enquête. Par travailleur social, j'entends tout professionnel du social qu'il soit assistant social, éducateur ou animateur socioculturel. Je n'ai pas souhaité fixer d'autres critères que celui du domaine d'intervention car je ne pense pas que cela soit utile dans le contexte de ma recherche. Mon seul impératif concernant les personnes interrogées était donc qu'elles travaillent avec des personnes issues de l'asile, peu importe leurs missions. De plus, dans la continuité de mon intérêt à analyser le contexte et les missions des professionnels j'ai pris la décision d'interroger deux responsables de structure. Pour finir, j'ai volontairement décidé d'interroger des professionnels d'âges différents et ayant tous des années d'expérience variant d'une personne à l'autre. Mon but était ainsi de choisir un échantillon varié et le plus représentatif possible des professionnels de l'asile.

Ci-dessous un tableau récapitulatif des personnes interrogées ainsi que quelques informations sur ces dernières :

<b>Nom d'emprunt</b>	<b>Âge</b>	<b>Années d'expérience dans l'asile</b>	<b>Lieu de travail</b>
Sophie	67 ans	25 ans	Bureau d'aide juridique et sociale
Leïla	35 ans	8 ans	Bureau d'aide juridique et sociale
Marc	48 ans	16 ans	Structure cantonale de premier accueil
Florence	33 ans	6 ans	Structure cantonale de premier accueil
Karen	25 ans	2 ans	Bureau d'accueil pour candidats réfugiés
Séverine	23 ans	1 année	Bureau d'accueil pour candidats réfugiés

#### RISQUES ET ÉTHIQUE LIÉS À LA DÉMARCHE

Par définition, une démarche de recherche comporte des risques et exige une attention particulière à certains aspects spécifiques telle que l'éthique.

Le premier élément que je souhaite aborder est celui de la neutralité. En effet, dans le cadre d'une recherche, le chercheur vise une certaine objectivité quant aux faits avancés dans le but de diffuser des informations au plus proche de la réalité. Cependant, l'utilisation de l'entretien comme technique de récolte de données pose la question de la subjectivité des informations récoltées. Ayant utilisé les entretiens semi-directifs comme méthode de récolte de données, je vais citer quelques éléments qui ont influencé ma neutralité.

Le premier élément de ce constat réside dans le fait que l'entretien était le résultat de ma propre initiative et non pas une volonté des personnes interviewées. De plus l'interview portait sur des thèmes que j'avais préalablement définis et non sur des thèmes voulus par mes interlocuteurs. Il est également important de souligner que les



objectifs de mes entretiens étaient liés à mes objectifs de recherche donc ils ne pouvaient pas être considéré comme neutre. (Quivy & Van Campenhoudt, 2011 : 62)

En plus de ces éléments, il convient de mettre en avant le fait que ma simple présence m'impliquait dans la relation, donc pouvait avoir une influence sur les réponses récoltées. Dès lors, il semble intéressant de prendre de la distance quant à mon rôle d'interviewer. En effet, travaillant moi-même au sein du bureau juridique et sociale depuis maintenant plusieurs mois, je connaissais personnellement certaines des personnes interrogées. Ainsi, je pense que certaines informations ne m'ont pas été confiées car les interviewés savaient que je possédais déjà certaines connaissances au sujet de la Loi sur l'asile. Par exemple lorsque les professionnels évoquaient les « situations Dublin » ils n'allaient pas forcément dans les détails de la situation des gens frappés par ce type de décision. Je fais donc l'hypothèse que ce genre d'informations m'aurait pu être donné différemment ou avec davantage de détails si l'interviewer avait été différent. Cependant, je tiens également à souligner que le fait de travailler moi-même dans le domaine de l'asile m'a permis d'être en possession d'informations ou d'observations qui ont sans aucun doute influencé la manière dont j'ai analysé ce travail.

Je souhaite aussi vous parler de l'attention particulière que j'ai accordée à l'aspect éthique lors de mes démarches. En effet, j'ai demandé l'autorisation d'enregistrer chaque entretien tout en mentionnant la possibilité de l'arrêter à tout moment. J'ai également mis un point d'honneur à respecter l'opinion et les positions de chaque professionnel sans émettre de jugement. Pour terminer, étant donné que mes questions portaient en partie sur les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux dans le cadre de leur travail, une attention particulière a été accordée au respect de l'anonymat.

## 5. ANALYSE DES DONNÉES

### CODAGE DES DONNÉES

Avant de passer à l'analyse des données à proprement dit, il semble pertinent de vous présenter la manière dont les informations tirées des entretiens ont été traitées en vue d'être analysées. La première étape fut la retranscription mot à mot des six entretiens réalisés. Déjà au travers du travail méticuleux qu'est la retranscription, j'ai pu entrevoir des passages qui me semblaient primordiaux au regard des éléments avancés dans le cadre théorique et surtout en lien avec les hypothèses de ce travail. J'ai donc mis en avant chacun de ces éléments sans pour autant les classer ou les mettre en liens les uns avec les autres. La deuxième étape fut de relire à nouveau chaque entretien afin d'identifier les thématiques ressortant du discours des travailleurs sociaux. Ce travail m'a permis de mettre en avant les trois axes principaux structurant mon analyse : 1. les principales difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux, 2. leurs valeurs et pour finir 3. leurs positionnements. Le thème traitant des difficultés des travailleurs sociaux étant large, j'ai dû dans un premier temps les classer en sous-thème (droits des migrants, stress, urgence, limites d'action ou encore difficultés administratives et financières) pour ensuite identifier celles qui me semblaient les plus pertinentes à analyser au vu des objectifs de ce travail. Ainsi, il me paraît important de mettre en avant le fait que plusieurs difficultés mentionnées par une majorité des travailleurs sociaux n'ont pas été traitées dans le cadre de ce travail.

La dernière étape fut de regrouper chaque passage faisant référence à ces trois axes dans un même document afin d'avoir une vue d'ensemble des dires des professionnels au sujet des thématiques traitées afin de pouvoir les analyser.

Après avoir détaillé la méthodologie de ma recherche ainsi que le codage des données, je vais à présent vous présenter l'analyse effectuée à partir des divers entretiens menés avec les professionnels du domaine de l'asile

## AXE 1 : LES DIFFICULTÉS DES PROFESSIONNELS FACE AU CADRE INSTITUTIONNEL ET JURIDIQUE

Ce premier axe d'analyse traite des difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux en lien avec leur cadre de travail, que ce soit le cadre institutionnel ou juridique. Dans le cadre théorique, il a été démontré que les travailleurs sociaux du domaine de l'asile évoluent dans un contexte particulier, fait de dilemmes et de contradictions. Ainsi, cette partie analytique vise à mettre en avant, à l'aide d'expériences vécues, la manière dont les travailleurs sociaux évoluent dans ce cadre au quotidien et quelles sont les difficultés qu'ils rencontrent.

---

### IMPUISSANCE RESSENTIE PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Le thème de la Loi sur l'Asile a été développé dans le cadre de la partie théorique de ce travail et les différentes modifications allant vers toujours plus de restrictions ont été mises en avant. En interrogeant les divers professionnels, j'ai pu me rendre compte que certains d'entre eux rencontraient des difficultés étroitement liées aux impératifs imposés par la Loi sur l'asile. Une des difficultés que j'ai pu relever est l'impuissance ressentie par certains professionnels face aux limites qu'impose le cadre de la Loi sur l'asile mais également face aux limites imposées par leur mandat. En effet, en Valais, les acteurs étatiques sont en charge de l'accueil, de l'encadrement, de l'hébergement et de l'intégration des personnes relevant de la Loi sur l'asile mais ils ne peuvent cependant pas intervenir sur les éléments en lien avec leur procédure d'asile. Les deux professionnels du foyer de premier accueil estiment tous deux qu'il est positif que ce soit un organisme indépendant comme le bureau juridique qui s'occupe des éléments liés à la procédure d'asile. Florence, assistante sociale, affirme même être plutôt satisfaite « *de ne pas avoir d'incidence sur la procédure* ». Cependant, chacun d'entre eux m'a confié que cet impératif engendrait malgré tout des difficultés liées à l'impuissance face aux décisions rendues. Pour illustrer ce genre de difficultés ressenties, je peux citer Marc qui affirmait ceci :

*« On a parfois les pieds et mains liés avec les requérants, si on pense à tous ce qui est au niveau de l'asile, de la procédure. Ça pour moi c'est frustrant ».* Responsable de la structure cantonale de premier accueil, 48 ans

Florence, assistante sociale dans la structure de premier accueil expliquait quant à elle que ce cadre de travail pouvait parfois la mettre dans des situations compliquées car elle était tributaire de la procédure d'asile des gens et qu'elle n'avait aucun mot à dire là-dessus.

Cette impuissance face à la procédure est également formulée par Karen, assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, qui elle aussi considère qu'il est plus pertinent que ce soit un organisme indépendant qui traite des éléments liés à la procédure. En effet, elle relève le paradoxe que représenterait l'intervention d'un agent étatique dans le cadre d'une procédure d'asile réglementée par l'autorité fédérale :

*« Mais il y a un bout où moi je peux rien faire alors que je sais écrire une lettre, je sais l'adresse de Berne, enfin je veux dire j'aurais les outils pour le faire. Le problème c'est que je peux pas aller cracher dans la soupe de de l'Etat qui me paie pour faire mon travail ».*

Assistante sociale au bureau d'accueil pour  
candidats réfugiés, 25 ans

En plus de l'impuissance, je peux ici ressentir au travers du discours de Karen le dilemme qu'elle rencontre entre prendre la défense des requérants pour les aider ou alors suivre les ordres que lui impose son employeur se trouvant être l'Etat. Au regard du système d'asile suisse, je peux imaginer qu'une des raisons empêchant les travailleurs sociaux employés par l'Etat d'intervenir dans la procédure d'asile se trouve dans une logique de mandats qui peuvent entrer en contradiction. En effet, j'ai pu me rendre compte que les demandes des requérants d'asile concernant leur procédure se situent souvent dans la contestation de décision rendue par l'autorité fédérale. Ainsi, il semble difficile pour un acteur de l'Etat tels que ceux travaillant dans le foyer ou le bureau d'accueil, d'accompagner le requérant dans une démarche de recours contre une décision rendue par un organe (l'autorité fédérale) dont ils dépendent indirectement. Toujours à ce sujet Karen, assistante social au bureau d'accueil, explique que lorsque les gens viennent la consulter concernant leur procédure, elle mène des entretiens où, de par sa fonction, elle ne peut qu'être à leur écoute.

Étant une association indépendante et dénuée de toutes attaches à une quelconque instance fédérale ou cantonale, les professionnels du bureau de conseil juridique et social ont quant à eux d'autres difficultés. En effet, les obstacles rencontrés se situent davantage du côté du cadre législatif de la LAsi et donc de l'impuissance à laquelle ils

font face quant au cadre juridique de plus en plus restrictif. Pour les deux professionnelles interrogées, il semble que les plus grandes difficultés rencontrées au quotidien se situent d'une part dans leur marge de manœuvre réduite par la Loi mais aussi dans le fait qu'il est compliqué de devoir annoncer leur impossibilité d'agir à leurs usagers.

À ce propos, Sophie m'a raconté une anecdote montrant bien la dureté de la Loi ainsi que l'impuissance ressentie face à celle-ci :

*« Le gamin il me dit ; "mais nous on a besoin de notre papa". Mais ça je comprends, je comprends bien que vous avez besoin d'avoir votre papa parce que finalement, c'est pas lui qui vous a abandonné, c'est la loi qui vous permet pas de le faire venir. Mais qu'est-ce que je peux faire, je peux rien faire pour vous ».* Responsable du bureau d'aide juridique et sociale, 67 ans

De plus, elle affirme qu'il est difficile d'expliquer et de faire comprendre aux gens qu'au niveau juridique, le bureau est arrivé au bout de ses possibilités, que toutes les démarches possibles ont été entreprises et que c'est malheureusement la fin d'un processus pour les usagers car il n'y a plus rien à faire. À ce propos elle ajoute *« d'un côté on se met du côté de la personne qui doit entendre ce message, d'ailleurs on a aussi pour principe de donner le temps qu'il faut pour expliquer mais c'est clair que c'est un côté difficile, dur quoi. Il est pas déplaisant, il est dur à assumer voilà ».*

Responsable du bureau d'aide juridique et sociale, 67 ans

À son tour, lorsque Leïla est interrogée sur ses principales difficultés, elle affirme ceci :

*« La plus grande difficulté, je dirais la plus difficile, c'est d'expliquer à quelqu'un qu'on peut rien faire contre une décision. [...] Ça c'est le plus difficile, d'expliquer à quelqu'un qu'on comprend très bien quel est son parcours, qu'est-ce qui a pu lui arriver, mais qu'on peut rien faire contre la décision de l'autorité ».* Assistante sociale au bureau d'aide juridique et sociale, 35 ans

Je peux donc relever que concernant la procédure d'asile, les intervenants qui travaillent pour des structures étatiques ressentent une impuissance liée aux impératifs du mandat imposés par leur cadre professionnel. En effet, comme l'a cité une des assistantes sociales, ils sont tributaires de la procédure, n'ont aucun pouvoir sur les décisions rendues et construisent leur prise en charge en fonction des décisions

rendues. Pour les professionnelles du bureau d'aide juridique, l'impuissance est ressentie différemment puisque ce sentiment est lié au cadre restrictif de la Loi sur l'asile. Dans leur contexte professionnel, elles ont la liberté voire le devoir de contester les décisions rendues si elles leur paraissent injustes.

---

#### LA LASI ET LES PROCÉDURES D'ASILE EN SUISSE, UN SYSTÈME INJUSTE AUX YEUX DE CERTAINS PROFESSIONNELS

Toujours en lien avec la LASI, une partie des travailleurs sociaux ont évoqué leur incompréhension face à certaines décisions rendues par les autorités fédérales ainsi que les injustices découlant de l'application des Lois sur asile.

Lors de son entretien, Sophie mentionne à plusieurs reprises l'injustice de certaines décisions et plus particulièrement sa difficulté à accepter de telle décision :

*« Moi je pense qu'il y a des lois qui sont injustes. Je pense que de priver une mère de ses enfants c'est injuste ! Après la loi le permet. Alors bon, on peut pas aller contre la loi évidemment puisqu'elle dit ça mais évidemment que... Donc c'est ça voilà, je veux pas dire que Berne, à chaque fois qu'ils posent une décision, ils sont injustes, mais c'est la loi qui applique cette injustice parce qu'elle force à prendre des décisions qui vont à l'encontre de ce qu'un être humain peut attendre ».* Responsable du bureau d'aide juridique et sociale,

67 ans

Cette même professionnelle soulève aussi le fait que parfois, les autorités fédérales ne prennent pas en compte la réelle situation des personnes et peuvent faire preuve de ce qu'elle qualifie de mauvaise foi. Cette réflexion soulève la question de la marge d'interprétation qu'ont les instances fédérales et donc de la subjectivité existante dans l'examen des dossiers malgré un cadre juridique imposé. Cette constatation est également partagée par Séverine qui confie son sentiment face à certaines décisions :

*« Je pense que ce qui est injuste c'est de donner à des gens des permis et pas à d'autres, alors que finalement sur toutes les situations, les personnes qui décident, elles en connaissent pas une personnellement, elles ont pas vécu une seule de ces situations. Nous, on se rend compte parce qu'on côtoie des personnes au quotidien, elles nous racontent ce qu'elles vivent, ce qu'elles ont vécu et on sait, on voit sur leur corps des marques, on sait*

*qu'elles ont vécu des choses affreuses et Berne leur dit vous avez rien vécu de graves. Et ça par exemple, c'est une injustice et pour moi, ce sont des choses qui sont très dures à accepter ».* Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 23 ans

Pour terminer, Leïla se montre quant à elle encore plus catégorique quant aux Lois qui régissent le monde de l'asile. À la question de savoir ce qui lui déplait dans son travail elle m'explique sans détour ceci :

*« Ce qui me déplaît, c'est les lois qui entourent, les lois qui sont censées les protéger et qui malheureusement les discriminent ou les malmènent au point de les affaiblir au niveau de leur état de santé ».* Assistante sociale au bureau d'aide juridique et sociale, 35 ans

Au travers du témoignage de ces trois intervenantes, on peut relever le sentiment d'injustice ressenti par certains professionnels envers le système d'asile et les décisions prises par les autorités fédérales. Cependant, il serait réducteur d'affirmer que c'est un sentiment partagé par les autres professionnels puisque trois d'entre eux n'ont pas fait mention d'un quelconque ressenti négatif envers le système d'asile Suisse. En effet, un des intervenants a fait mention des difficultés que peuvent rencontrer les gens face à des décisions négatives sans pour autant remettre en question le système d'asile suisse. Pour les deux autres intervenantes, une d'elle a fait état de difficultés liées aux procédures Dublin, thème qui sera abordé plus bas dans l'analyse, et la seconde n'a pas abordé le sujet des procédures d'asile dans son témoignage.

---

## DES TRAVAILLEURS SOCIAUX FACE À DES MISSIONS CONTRADICTOIRES

Lors de la partie théorique, il avait été mis en avant que la politique d'immigration suisse pouvait créer des tensions pesant sur les professionnels, notamment car les missions des institutions pouvaient entrer en conflit avec la législation mise en place. Au travers des différents entretiens, j'ai pu me rendre compte qu'en effet, les professionnels rencontrent des situations où ils font face à des logiques différentes qui parfois les mettent face à des injonctions paradoxales.

Il semble ici intéressant de s'arrêter un instant sur la situation des deux professionnels évoluant dans le foyer de premier accueil. Dans ce lieu déjà, certaines décisions

concernant la procédure d'asile des usagers sont rendues. Ainsi Marc, le responsable de la structure me confiait que certains requérants d'asile avaient à peine le temps de s'installer qu'ils recevaient déjà des décisions de la part des autorités et que souvent, ces décisions étaient négatives et impliquaient un départ de la Suisse.

Lorsque j'ai interrogé les deux professionnels travaillant dans ce foyer de premier accueil au sujet de leurs principales missions, Marc m'a indiqué que pour lui, *« la mission, c'est comme son nom l'indique c'est vraiment d'accueillir au mieux les résidents [...] et puis ici, accueillir c'est avec un grand A »* Responsable de la structure cantonale de premier accueil, 48 ans. Florence m'a quant à elle affirmé *« pour moi, je pense que la mission c'est déjà de combler les premiers besoins basiques. C'est-à-dire de les stabiliser un peu, parce qu'ils débarquent, donc c'est plutôt de les poser et faire en sorte que gentiment ils voient un sens à leur nouvelle vie »*. Assistante sociale dans la structure cantonale de premier accueil, 33 ans

Lorsqu'on prend connaissance de ces missions, une question se pose : n'est-il pas contradictoire d'avoir comme mission l'accueil et la volonté de stabiliser les gens quand justement à ce stade de la prise en charge de nombreuses décisions négatives tombent déjà ? De plus, pour ceux dont la décision n'est pas encore tombée, l'incertitude d'un départ plane malheureusement toujours.

Pour les deux intervenants interrogés, j'ai pu relever que ce genre de situation était difficile à vivre et engendrait une certaine souffrance. En témoignant de son expérience, Marc m'explique ceci :

*« J'ai l'impression qu'on met en place un monstre travail, qu'on essaie vraiment d'aller vers cet accueil et puis avant d'avoir terminé, et bien il faut déjà penser au départ de ces personnes. Et c'est pas au départ pour dire ils vont en appartement, le plus souvent c'est pour une chose négative donc ça c'est douloureux, c'est pas facile »*. Responsable de la structure cantonale de premier accueil, 48 ans

Au travers des dires de ce professionnel, on sent bien la volonté d'accueil qui entre en conflit avec la réalité des requérants expulsés de Suisse. Cette constatation rejoint les éléments présentés dans le cadre théorique qui mettait en avant ceci : *« Ainsi, un travailleur social peut se retrouver en même temps dans une logique d'accueil que lui impose son mandat de travailleur social, mais en même temps dans une logique*



*d'exclusion de par les directives politiques imposées* ». (Béday-Hauser et Bolzman, 2004 : 44) (Bouquet, 2012 : 71)

Toujours à ce sujet, Florence mentionne, elle, les difficultés qu'impliquent le fait de ne pas avoir d'informations sur l'avenir des requérants d'asile qu'elle accompagne.

*« On sait jamais combien de temps ils vont rester là en fait. Pis ça, c'est hyper dur pour nous parce qu'on arrive pas, enfin, le but c'est de les projeter, de leur donner quelque chose à quoi se raccrocher, mais au fond on a aucune certitude sur ce qui va se passer pour eux. C'est un peu ça l'idée. »*. Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 33 ans

On peut établir un constat similaire concernant le ressenti des professionnelles du bureau d'accueil. En effet, Karen relève également le paradoxe d'avoir comme mission l'intégration des personnes alors que du fait de leur procédure encore en cours, elles ne savent pas si ces dernières seront amenées à rester en Suisse.

*« Nous, on suit les permis N, les permis F, ou les gens qui sont déboutés ou les cas Dublin, mais donc, certains sont encore en procédure alors c'est hyper compliqué. Enfin moi, mon mandat, c'est l'intégration de ces gens mais comment intégrer quelqu'un qui finalement est encore dans une procédure où il est pas sûr encore de s'il va rester ou pas »*. Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 25 ans

Ceci illustre bien selon moi le paradoxe entre les missions imposées aux travailleurs sociaux et la réalité auquel ils font face. Les deux travailleuses sociales évoluant dans le cadre du bureau d'accueil pour candidats réfugiés ont affirmé que leur mission première était l'intégration des personnes. Hors, on voit bien ici que selon les situations, le fondement de cette mission est remis en question. Ainsi, la question de savoir s'il est nécessaire d'intégrer à tout prix des personnes qui seront peut-être amenées à quitter la Suisse semble se poser ici.

Séverine exprime quant à elle le paradoxe d'octroyer un permis F à des migrants tout en leur demandant de s'intégrer dans notre société.

*« On leur dit ; "intégrez-vous" mais en même temps on leurs donne un permis F parce qu'il faudra qu'ils rentrent dans quelques années et c'est ça que je trouve qui est, enfin c'est un paradoxe un peu. En fait on leur donne un permis F et on leur dit ; "dès qu'il y a plus la guerre chez vous faudra rentrer quoi donc intégrez vous pas trop non plus". Et puis oui, je pense que le plus difficile c'est de faire avec ça quoi ».*

Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 23 ans

Karen, assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, m'a quant à elle fait part d'une autre réalité concernant les paradoxes vécus dans son quotidien professionnel. Pour elle, il existe un décalage entre la réalité vécue par les requérants d'asile et les exigences qui lui sont imposées par son cadre de travail. À la question ; quelle est votre mission principale, elle m'explique que c'est l'intégration, avec comme premier moyen d'intégration les cours de français. Ceci sous-entend donc que les requérants d'asile devraient, dans l'idéal, tous être scolarisés afin d'apprendre au plus vite la langue de leur pays d'accueil. Cependant, elle me confie que la réalité des usagers implique que leur priorité ne se situe pas dans l'intégration mais parfois plus du côté de la procédure, qu'ils soient en attente d'une décision d'asile ou alors d'une réponse du tribunal face à un recours qu'ils ont formulé. Elle m'expliquait également que certains d'entre eux rencontraient des soucis de santé qui prenaient une grande place dans leur vie et les empêchaient d'envisager de s'intégrer immédiatement dans leur société d'accueil.

*« Nous, quand ils arrivent ici, on leur demande quand même ; "alors bonjour il faut s'intégrer, faut parler français, faut trouver un travail vous devez arrêter d'être assisté". Sauf que les gens, leur réalité c'est ; "j'ai vécu la guerre, je suis en stress post- traumatique, j'ai vu mourir 10 personnes quand j'ai traversé la mer, j'arrive ici, déjà la Suisse c'est pas du tout ce que je pensais, maintenant on me dit il faut travailler, mais moi euh je sais pas travailler enfin j'étais coiffeur on me dit qu'ici je peux pas l'être". Enfin voilà, c'est l'impuissance un peu et puis le paradoxe entre leur réalité et la nôtre ».*

Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 25 ans

Au vu des faits exposés ci-dessus, on peut conclure qu'effectivement, des tensions sont ressenties par les professionnels de l'asile, car les législations et injonctions des institutions les confrontent à des contradictions insurmontables, au quotidien, et rendent certains objectifs « *problématiques voire inatteignables* ». (Beday-Hauser et Bolzman, 2004 : 44)

Au travers de cette analyse je peux donc affirmer que le sentiment de paradoxe entre les missions demandées et la réalité du terrain est donc globalement partagé par les professionnels des structures étatiques que ce soit dans le cadre du foyer de premier accueil ou du bureau d'accueil. Je souhaite également mettre en avant que de manière générale, les travailleurs sociaux ressentent des tensions entre le sens qu'ils donnent à leurs actions et les exigences découlant du contexte dans lequel ils travaillent. Ainsi, selon la situation des migrants en lien avec leur procédure ou leur permis, les missions d'intégration et d'accueil sont parfois difficiles à mettre en place pour les professionnels.

Je me permets de terminer mon analyse sur le sujet des missions contradictoires par les dires de Florence s'exprimant ainsi au sujet des paradoxes dans lequel se trouvent les professionnels :

*«C'est des injonctions contradictoires quoi. C'est un peu ça qu'on ressent souvent, c'est ces espèces de contradictions qui viennent de la situation elle-même ».* Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 33 ans

Pour conclure, il me semble primordial de souligner que je n'ai relevé aucune mention de quelconques missions contradictoires dans le discours des professionnelles du bureau de conseil juridique. Je fais l'hypothèse que c'est grâce au fait qu'elles travaillent pour une association indépendante qu'elles ne sont pas face à des missions contradictoires. En effet, le cadre de travail en lui-même n'impose pas de normes aux travailleurs si ce n'est le respect du cadre légal de la LAsi. Ainsi, elles peuvent accompagner les usagers jusqu'au bout des démarches juridiques possibles.

Dans notre interview, Leïla faisait justement état de cette liberté d'action en lien avec le fait de ne pas dépendre d'instance quelconque :

*« Cette liberté on l'a parce qu'on a pas de devoir vis-à-vis de quelqu'un d'autre. On laisse la possibilité d'aller avec notre client au bout d'une démarche, légale évidemment, mais toujours d'user de son droit jusqu'au bout ».* Assistante sociale au bureau d'aide juridique et sociale, 35 ans

Le constat que je peux donc établir est que l'institution pour laquelle travaille un travailleur social va jouer un rôle dans la manière dont la Loi ou les impératifs institutionnels exercent leurs contraintes. Cet état de fait rejoint en tout point les éléments avancés dans le cadre théorique où les auteurs Bédard-Hauser et Bolzman (2004) avaient mis en avant le fait que les travailleurs sociaux bénéficiaient d'une plus ou moins grande liberté de choix selon les institutions dont ils dépendaient ou encore les mandats qui leur étaient imposés. Selon Marc cela ne veut toutefois pas dire que les professionnels travaillant pour l'Etat n'ont aucune marge de manœuvre car pour lui, *« il y a une marge de manœuvre oui et celui qui dit le contraire c'est un menteur. Je suis absolument sûr de ça. On a cette liberté au sein de l'office et je trouve que c'est très riche ».* Responsable de la structure cantonale de premier accueil, 48 ans

Le sujet de la marge de manœuvre malgré les limites imposées par le cadre de travail sera abordé plus loin dans l'analyse, lors du sujet traitant du positionnement professionnel des travailleurs sociaux.

## AXE 2 : POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL DANS LE CONTEXTE DE L'ASILE

Dans le chapitre précédent, j'ai mis en évidence les contradictions que peuvent rencontrer certains professionnels de l'asile. Dès lors, comme l'a bien mis en évidence Perrotin (2004 : 145), face aux contradictions rencontrées dans le monde du travail, le professionnel doit se positionner, ce qui engendre une prise de risque qu'il s'agit de mesurer selon le plus de justesse possible. Ainsi, après avoir fait état des paradoxes et dilemmes rencontrés, il me semble pertinent d'analyser la manière dont les travailleurs sociaux vivent et se positionnent face aux contradictions rencontrées.

---

### POSITIONNEMENT FACE AUX NORMES INSTITUTIONNELLES

Karen nous fait part des conflits de valeurs qu'elle rencontre dans sa pratique en nous expliquant que les dilemmes auxquels elle fait face surviennent lorsque ses valeurs personnelles entrent en conflit avec les normes imposées par son travail. Lors de notre entretien, elle m'a expliqué qu'une des pratiques du bureau pour candidats réfugiés était de sanctionner financièrement les usagers lorsqu'ils ne suivaient pas les règles imposées. Par exemple s'ils ne se rendaient pas à un cours de français ou à une vaccination, un montant fixe était retenu sur leur budget mensuel. Malgré ce fonctionnement imposé par le cadre institutionnel, l'assistante sociale m'a confié qu'elle ne se reconnaissait pas dans cette pratique car elle ne « *fonctionne pas par sanction* ». Etant donc en désaccord avec le règlement de son institution, elle prend position et met en place sa propre technique d'intervention tout en y relevant les difficultés rencontrées :

*« Pour l'instant, franchement on pourrait regarder je pense que j'ai mis trois amendes alors que j'en aurais dû mettre plutôt 150. Ce qui me désole le plus, c'est qu'en fait ce que moi j'essaie de faire c'est que quand les gens ne viennent pas aux cours, au lieu de les amender, j'essaie de voir avec eux qu'est-ce qui va pas. Mais ce qui me désole d'un côté c'est de voir qu'en fait il y a que ça qui marche. C'est-à-dire que quand je discute, quand on prend du temps, quand on réfléchit, ils n'y vont toujours pas et le jour où je mets l'amende, ils sont hyper réguliers. Et c'est un truc où je me dis que ça m'embête quoi parce que moi j'ai des valeurs et je me dis ben on peut travailler ensemble et il y a un bout où eux, ils me donnent pas en retour*

*non plus donc je suis obligée d'appliquer bêtement des règles voilà, des règles qui sont établies puis qu'il faut respecter ».* Assistante sociale au bureau d'accueil

pour candidats réfugiés, 25 ans

Malgré le fait que sa manière d'intervenir auprès des gens ne semble pas fonctionner et qu'elle paraît se résigner à « *appliquer bêtement les règles* » elle me confiait quelques minutes après, toujours au sujet des amendes, que « *certaines fois, je le fais, largement la majorité du temps je le fais pas franchement, parce que c'est des gens qui gagent déjà pas enfin voilà. Après, il y a des situations justifiées pour lesquelles oui, je vais amender pour des manquements aux cours de français. Je pense que ça peut se discuter* ». Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 25 ans

À la question de savoir si ce genre d'initiative pouvait lui causer des problèmes au niveau de ses supérieurs elle me répondait ceci :

*« Ben, il y a un moment où je prends mes responsabilités. C'est-à-dire il y a un bout où j'amende pas, et je sais que à la fin du mois je vais avoir un mail qui va me dire ; "pourquoi tu lui a pas mis d'amende à lui, ça fait 5 mois qu'il vient pas etc. ". Donc il y a un bout où je vais assumer, et je vais peut-être me faire taper un peu sur les doigts, et puis on va me dire que c'est pas comme ça qu'on fait et puis, il y a un autre bout où je vais être obligée de me conformer parce que si j'amende jamais, je peux aussi rendre les clés et jamais revenir ici quoi. Ça fait partie du jeu ».* Assistante sociale au bureau d'accueil

pour candidats réfugiés, 25 ans

Ici, je peux voir que l'assistante sociale se positionne en prenant la décision de ne pas sanctionner systématiquement tous les requérants et ceci en raison de son éthique de conviction guidée par ses valeurs prenant le dessus sur les règles imposées par l'institution. Il semble cependant important de relever que malgré la marge de manœuvre lui permettant de prendre position, elle mentionne le fait qu'à un moment, elle va tout de même « *être obligée de se conformer* ».

En me parlant des normes imposées par son cadre professionnel, Séverine a établi un constat similaire à sa collègue en affirmant que chaque professionnel est obligé de poser des sanctions en cas de non-respect des règles imposées mais qu'en réalité il existait une certaine marge de manœuvre :

*« On est obligé de le faire, après il y a des choses qui peuvent être discutées selon les situations, mais en principe, si une personne ne suit pas les cours de français sans raison valable, on va lui mettre une sanction. On a vraiment des normes écrites qu'on est sensée respecter. [...] Mais je respecte pas toujours ces normes, c'est quand même nous, les assistantes sociales, qui prenons les décisions même si on nous dit ; "t'as vu, celui-là il vient pas" et ben non, c'est moi qui décide, je sais ce qu'il a vécu et je peux ne pas lui mettre [de sanction] ».* Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 23 ans

Je peux donc ici tirer un parallèle entre ces récits et les deux types d'éthiques présentés dans la partie théorique. Pour rappel, suivre une éthique de conviction implique de se positionner par rapport à ses valeurs dans le but d'être en parfaite cohérence avec ses convictions personnelles. L'éthique de responsabilité vise davantage à une intervention la plus juste possible au regard du respect des règles qui dans notre cas sont fixées par l'institution.

En analysant les récits ci-dessus, je peux relever que les deux travailleuses sociales ont de premier abord intériorisé en partie les règles puisqu'elles les appliquent chacune à leur manière. Cependant, l'application desdites règles tend plutôt vers une éthique de conviction puisque les professionnelles contournent quelque peu les normes visant à amender systématiquement les personnes pour les adapter en fonction des situations de leurs usagers. Dans les cas présents, les professionnelles ne se trouvent donc pas dans une application stricte des règles. Toutefois, il semble indispensable de relever la présence de l'éthique de responsabilité puisqu'elles mentionnent toutes deux la nécessité de respecter les normes en fonction des situations.

Je pense que cet exemple illustre bien l'articulation des deux éthiques ainsi que la négociation existant entre les valeurs des professionnels et les règles imposées par le cadre de travail. Dans le premier témoignage, on peut relever que la prise de position de l'assistante sociale engage sa responsabilité et que par conviction, elle prend le

risque de « *se faire taper sur les doigts* ». Séverine rejoint cet état de fait en affirmant que « *je dois justifier à mon chef pourquoi il [NDR : le requérant] a pas été aux cours et si il [NDR : le chef] me dit ; “pourquoi tu lui as pas mis de sanction ?”, après c’est moi qui ramasse quoi* ». Assistante sociale au bureau d’accueil pour candidats réfugiés, 23 ans

Au travers des explications de Karen, j’ai pu aller plus loin dans la compréhension de son positionnement et l’interroger sur les éléments la poussant à se positionner parfois en opposition aux normes :

*« Ouais, il y a un bout où j’assume, je prends mes responsabilités et je donne un sens à ce que je fais et je le fais pas juste bêtement. Parce que je pourrais très bien être l’AS, enfin une AS qui applique les normes strictement. C’est une manière de travailler mais c’est pas la mienne, et je pense que dès que t’es pas dans les règles strictes, il y a un bout où il faut prendre ses responsabilités quoi ».* Assistante sociale au bureau d’accueil pour candidats réfugiés, 25 ans

Il semble pertinent ici de mettre en avant qu’en plus des valeurs donc des convictions dont est animée la professionnelle, la notion de sens donné à la prise en charge prend une grande importance.

---

## POSITIONNEMENT FACE AUX LIMITES DU MANDAT

Comme déjà expliqué précédemment, les professionnels employés par les structures étatiques ne peuvent pas intervenir sur les éléments concernant la procédure de leurs usagers. Dans la partie précédente, il a été relevé que cette situation pouvait créer des difficultés notamment liées à un sentiment d’impuissance quant aux décisions rendues. Ce mode d’intervention mène aussi les travailleurs sociaux à se positionner quant aux limites de leur intervention dans ce domaine.

Étant restreinte par des pratiques institutionnelles Karen décide de recourir à des tiers afin de respecter les normes imposées par son cadre de travail tout en continuant de soutenir ses usagers :

*« Après, pour pallier à ça, je dirais que je pense que c’est là où le réseau il est hyper important, et où la collaboration est hyper importante. Je pense notamment au \*\*\* (NDR : nom du bureau juridique) avec qui j’ai un téléphone par semaine parce que voilà, moi il y a un bout où mes*



*convictions me disent qu'il faut qu'on fasse quelque chose. Si je respectais simplement mon cadre de travail, je dirais ; "écoutez c'est pas avec moi qu'il faut voir et puis au revoir". Et bien je vais juste un bout plus loin, enfin le cadre il est ce qu'il est mais après, il y a des bouts un peu plus souples. Et voilà on collabore avec le \*\*\* (NDR : nom du bureau juridique), on partage des informations, on voit ce qu'eux peuvent faire parce que moi j'ai simplement pas le droit de le faire et puis voilà, on fait ce qu'on peut ».*

Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 25 ans

Ici je peux relever que cette professionnelle respecte les limites de son cadre professionnel tout en décidant « *d'aller un bout plus loin* » car poussée par ses convictions, elle ne peut simplement être dans le strict respect de la norme et indiquer à son usager qu'elle ne peut rien faire pour lui. Ici encore l'éthique de conviction prend le dessus sur une éthique de responsabilité qui vise à la mise en avant des normes.

Séverine s'exprime également au sujet de son positionnement face à la procédure en affirmant que :

*« Nous, on est pas censé s'occuper du tout de la procédure. Mais bien évidemment qu'on le fait tous les jours parce que ça fait partie de la personne qui vient nous en parler, des choses qu'elle comprend pas, des papiers qu'elle reçoit et puis on fait un petit bout, enfin moi en tout cas je fais un petit bout avec eux ».*

Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 23 ans

Au travers de ce témoignage, on peut voir que l'assistante sociale va jusqu'à transgresser la norme en affirmant « *s'occuper de la procédure* ». Pour elle, l'essence même du travail d'une assistante sociale est d'aller en partie au-delà des règles trop strictes imposées par le cadre de travail pour pouvoir accompagner les gens de manière adéquate :

*« Je trouve qu'on peut pas faire ce métier si on écoute toutes les normes qu'on a et les lois et si on va pas un bout plus loin, je trouve qu'on peut pas vraiment aider les gens ».*

Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 23 ans

Ici encore il est question « *d'aller un peu plus loin* » que les normes imposées afin d'être en parfaite cohérence avec ses convictions personnelles. Marc se montre quant

à lui moins ouvert sur la nécessité d'aller au-delà des normes liées à la procédure imposées par le cadre professionnel :

*« C'est vrai qu'il y a un moment donné où ça s'arrête. Quand on parle de leur situation d'asile, là tout d'un coup ça s'arrête et c'est le \*\*\* (NDR : nom du bureau juridique) qui reprend en charge mais voilà l'accueil s'arrête là et puis ça, ça peut freiner c'est certain. Mais on va pas aller au-delà de notre mission, donc tout d'un coup on a des inconnus et puis en fonction de ça, ben voilà, on a des gens qui trouvent une difficulté à être bien ici mais que finalement on peut pas, nous on a pas de réponse à apporter à ça ».*

Responsable de la structure cantonale de premier accueil, 48 ans

Au travers de cet extrait je peux relever davantage d'éthique de responsabilité de par la volonté de respecter les règles fixées par le cadre professionnel définissant les missions de l'institution. Une chose intéressante à mentionner est que Marc se trouve être le responsable de la structure de premier accueil. Ainsi le fait qu'il semble parfois plus proche d'une éthique de responsabilité me permet de tirer un parallèle avec un élément présenté dans la partie théorique. En effet dans cette dernière, il avait été avancé que :

*« Certains professionnels seront plus sensibles aux valeurs qui constituent le sens même de l'action et plus portés à en rappeler et défendre les exigences, tandis que d'autres, souvent en raison de leurs fonctions mêmes, seront plus sensibles aux contraintes des réalités qu'ils ont à gérer et leur apparaissent incontournables ».* (Bouquet, 2012 : 70-71)

Je fais donc l'hypothèse que dans le cas qui nous occupe, la fonction de responsable de Marc a un impact sur son positionnement. En revanche, lorsque ses valeurs personnelles sont touchées et qu'il n'y a pas forcément de lien avec les contraintes liées au mandat mais plutôt aux règles imposées, j'ai pu relever que la manière dont le professionnel vivait la relation au cadre de travail était différente :

*« J'ai une femme enceinte qui a été attribuée au canton du Valais et son mari est attribué au canton de Genève, légalement l'autorisation de séjour hors canton c'est 4 jours par mois. Ben là, c'est un dilemme pour moi, ça me cause un souci parce que j'aimerais, humainement parlant, lui offrir plus que ces 4 jours ».*

Responsable de la structure cantonale de premier accueil, 48 ans

Après avoir analysé les positionnements des acteurs étatiques, il semble important de s'arrêter un instant sur la manière dont se positionnent les professionnelles évoluant dans le cadre de la permanence juridique et sociale du bureau juridique. Comme déjà mentionné, le bureau juridique est une association indépendante et n'a donc aucun compte à rendre auprès d'autorité supérieure. J'ai pu analyser que le contexte de travail était relativement libre, analyse confirmée par la responsable de l'association qui mentionnait qu'au sein de sa structure, il y avait « *peu de hiérarchie* ». Ainsi, la marge de manœuvre y est grande tout en étant restreinte par les exigences législatives comme déjà avancé lors de la première partie de l'analyse. Au travers des différents entretiens, j'ai pu me rendre compte que le positionnement des professionnelles interrogées était davantage lié au libre choix de chacune d'entrer en matière ou non sur des dossiers plutôt qu'un positionnement face à des règles ou normes imposées. En effet, je n'ai pas relevé de normes établies si ce n'est la déontologie des travailleurs sociaux ainsi que des règles implicites basées sur les valeurs véhiculées par l'association. Prenons à présent un exemple concret de positionnement évoqué par Sophie :

*« Ils [NDR : les requérants] ont le droit de faire un recours, donc c'est vrai qu'ils sont déçus si on leur dit qu'on ne le fait pas. Mais après, il faut aussi examiner si ça vaut la peine ou pas. Donc on veut pas créer non plus du travail pour quelque chose qui est inutile ».* Responsable du bureau d'aide juridique et

sociale, 67 ans

Je peux tirer un parallèle entre ce témoignage et les éléments théoriques présentés concernant le positionnement professionnel. En effet, les éléments avancés dans la théorie présentaient le positionnement professionnel comme se constituant entre autres d'éléments « *liés à l'expérience professionnelle de l'individu comme par exemple les connaissances, les expertises, les expériences acquises ou encore des codes et attitudes* ». (Mounier-Kuhn et Knock, 2010) Ici, je ne peux que constater la concrétisation de cette théorie dans la pratique puisque pour « *examiner si ça vaut la peine* », je fais l'hypothèse que Sophie va faire appel à ses connaissances de la Loi sur l'asile ainsi qu'à sa grande expérience.

Ci-dessus, j'émettais l'hypothèse que les professionnelles du bureau juridique se positionnaient par rapport à une certaine déontologie mais surtout en fonction des

valeurs véhiculées par l'association. Pour justifier mon analyse je vais à présent exposer une situation dans laquelle Sophie a pris position pour un refus d'entrer en matière :

*« Franchement, pour tout ce qui est pénal, on a des gens qui viennent, on leur supprime leur permis parce qu'il y a violence domestique ou stupéfiants ou il y a vol, bon là on dit ; "non, écoutez, vous allez voir un avocat, nous on rentre pas là". On offre un service gratuit, donc on va pas se coltiner un recours alors que la personne elle a finalement contrevenu à toutes les lois. Alors là, c'est facile de dire non. Moi ça me pose aucun problème alors franchement ».* Responsable du bureau d'aide juridique et sociale, 67 ans

Cette prise de position reflète selon moi une certaine éthique de conviction puisque sa pratique semble animée en grande partie par des valeurs et non en lien avec des normes ou règles institutionnelles. En effet, je peux relever ici que lorsque les personnes qui viennent chercher de l'aide au sein du bureau juridique ont commis des délits pénaux, Sophie prend la décision de ne pas leur apporter son aide. Je pense que ce positionnement est lié à ses convictions personnelles, étant donné qu'elle estime que dans certaines situations, une personne ayant contrevenu aux lois ne mérite pas un soutien de la part de sa structure.

---

#### POSITIONNEMENT PAR RAPPORT AUX RENVOIS

Après avoir analysé le positionnement des professionnels face à leur cadre de travail, il paraît également intéressant d'aborder leur positionnement face aux renvois de leurs usagers vers d'autres pays que la Suisse. Cet axe n'a pas été abordé durant les interviews mais lors de l'analyse de ces derniers, j'ai pu me rendre compte de l'omniprésence de ce thème. En effet, les nombreuses décisions de renvoi que reçoivent les requérants d'asile ne sont pas sans influence sur les professionnels. Face à cette réalité, il semble intéressant d'analyser la manière dont ils vivent ces renvois et comment ils se positionnent face à ce genre de situation.

À ce sujet, Florence exprimait tout d'abord son désarroi quant au nombre élevé de « cas Dublin » qu'ils recevaient au sein du foyer d'accueil. De plus, elle relevait une problématique liée à l'application des renvois qui permet de soulever une nouvelle fois

les paradoxes de la mission d'accueil dans un foyer avec des personnes qui sont amenées à être renvoyées de Suisse vers un Etat européen tiers.

*« Je crois que c'est ça le souci principal en fait, c'est les cas Dublin ou les gens qui sont renvoyés mais le renvoi il est pas exécuté tout de suite. Parce qu'on les maintient dans une situation qui pour eux est juste hyper inconfortable et pour nous forcément aussi. Tu vois, parce que nous on a la mission, je dirais pour l'ensemble des gens qui travaillent là-dedans, de les intégrer. Et puis à un moment donné, c'est clair que j'ai envie de dire : enfin, c'est des gens qu'on laisse traîner un peu dans des situations compliquées quoi ».* Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 33 ans

Lorsque j'interrogeais cette même professionnelle au sujet de sa position professionnelle face à ces situations particulières où les missions d'accueil et d'intégration semblent à nouveau mises à mal elle me répondait ceci :

*« Je me dis que je dois agir comme si ils allaient rester en fait, parce que tout ce qui est pris est pris, c'est un peu ma philosophie. Tout ce que je leur donne c'est donné. Un gamin, si on arrive déjà à lui apprendre 2-3 petites choses à l'école, même si c'est du français et puis qu'ensuite il est renvoyé en Allemagne... Voilà, il aura eu une part d'affectif, une part de connaissance générale, de choses qui font que de toute façon ça va lui servir de socle à un moment donné, tu vois ».* Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 33 ans

Cependant, pour aller plus loin dans la compréhension de son positionnement, je souhaite citer un autre extrait d'entretien où elle parle des personnes sous le coup d'une décision de renvoi et affirme que :

*« Si on voit qu'il y a quelqu'un qui a besoin de ça, même dans cette situation-là, qui a besoin d'aller au cours de français, on ferme pas du tout la porte. Par contre quelqu'un qui est complètement réfractaire d'une fois qu'il a reçu la décision il dit ; "mais qu'est-ce que j'en ai à faire du français, ça a plus de sens pour moi", on va pas le forcer à y aller ».* Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 33 ans

Ainsi je peux relever que cette professionnelle va adapter sa manière d'intervenir en fonction des besoins de la personne. Pour elle, le sens qu'elle met dans son action semble plus important que les normes imposant à chaque requérant de suivre les cours de français. Malgré un départ imminent de la personne vers un autre pays, elle prend la décision de laisser la porte ouverte aux envies des gens même si ce n'est pas en accord avec les normes ou avec une éthique de responsabilité visant à une rationalité des moyens.

La problématique engendrée par le règlement Dublin a également été soulevée par Leïla qui dans un premier temps s'est positionnée éthiquement par rapport au règlement Dublin en lui-même :

*« La question Dublin par exemple ; le fait que, par rapport à des accords qui, je ne sais pas comment dire... disons qui estiment que les êtres humains ne sont plus des êtres humains, mais des paquets qu'on peut se renvoyer en fonction du destinataire. Voilà ».*

*Assistante sociale au bureau d'aide juridique et sociale, 35 ans*

Par la suite, elle me confiait comment elle faisait face à ces situations où les personnes sont renvoyées de Suisse et surtout comment elle se positionnait face à la quasi-impossibilité pour le bureau d'obtenir une modification de la décision Dublin :

*« Le fait de dire à quelqu'un on est arrivé au bout de telle procédure, où on peut rien faire contre la décision de non entrée en matière qu'il a reçu parce que c'est Dublin. Et bien j'ai pris le temps avec cette personne de l'écouter et de pas lui faire miroiter quelque chose qu'on ne pouvait pas obtenir ou qu'il ne pouvait pas obtenir, que ce soit auprès de notre association ou auprès d'un avocat donc il faut être claire avec ça. Ça adoucit un peu cette impuissance parfois. Non, c'est pas vrai en fait, ça adoucit pas ».*

*Assistante sociale au bureau d'aide juridique et sociale, 35 ans*

Je peux ainsi voir que pour cette assistante sociale, l'important face à son impuissance se trouve dans le fait de prendre du temps avec la personne, d'être à son écoute et de rester transparente, malgré la dureté de la réalité. Ce type de positionnement est selon moi guidé par une certaine éthique de conviction puisque reliée à des valeurs propres à l'individu.

Concernant le dernier lieu d'enquête, le bureau pour candidats réfugiés, seule une des deux professionnelles interrogées à fait mention de difficultés liées au renvoi des personnes :

*« Je pense que moi vraiment ce qui me touche le plus et ce qui m'a déjà fait pleurer, c'est quand j'accompagne des personnes depuis quelques mois et que tout d'un coup, - souvent c'est des familles qui sont pas arrivées en même temps, par exemple la maman avec les enfants et le papa ensuite - le père de famille finit par être NEM. C'est tout ce délai où la famille vit dans la panique complète. Tous les soirs, ils savent pas si ils vont se faire réveiller par la police, si ils vont rentrer prendre le père... Ils vivent dans une telle angoisse et quand il nous raconte ça, c'est vraiment un truc horrible quoi !*

» , Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 23 ans

Ici, je pense qu'il ne s'agit pas d'un positionnement de la part de cette assistante sociale mais plutôt d'une des difficultés qu'elle rencontre et avec laquelle elle doit composer car elle n'a que peu de moyen pour influencer sur les situations d'asile des usagers. Les dires de cette professionnelles soulèvent également le fait que des décisions de non-entrée en matière (NEM) peuvent tomber même lorsque les personnes sont installées depuis plusieurs mois dans des appartements et non plus dans des foyers collectifs.

Je peux donc affirmer que la notion de positionnement face aux situations de renvoi a davantage été évoquée par les professionnels du foyer de premier accueil. Je fais l'hypothèse que c'est probablement lié au fait que les renvois sont plus fréquents dans ces lieux que dans des bureaux de deuxième accueil. Je fais également l'hypothèse qu'étant donné que leurs bureaux se trouvent sur le lieu de vie des personnes migrantes, la proximité présente va influencer leur perception des choses et donc leur positionnement. Toutefois, Marc, responsable du foyer de deuxième accueil me confiait en fin d'entretien, lorsque l'enregistrement était terminé, que la plupart du temps la police venait chercher les personnes en vue d'un renvoi dans la soirée ou tôt le matin, lorsque les professionnels n'étaient pas encore au foyer. Ainsi, la question du renvoi était belle bien présente mais qu'ils étaient tout de même « *un peu préservés* ».

En conclusion, en analysant les divers entretiens des professionnels j'ai pu relever qu'il existait plusieurs sortes de positionnement. Dans les lieux où le cadre institutionnel implique le respect de plusieurs normes ou règles, (ex. sanction financière, impossibilité de s'impliquer dans les procédures d'asile...) j'ai pu voir que certains travailleurs sociaux transgressaient parfois ces normes et règles pour être en accord avec leurs valeurs et le sens qu'ils mettent dans leur intervention. Malgré tout, j'ai pu me rendre compte que les normes découlant du cadre institutionnel sont toutefois respectées par les professionnels. J'ai pu relever que les professionnelles des structures étatiques se trouvaient dans une recherche d'équilibre entre éthique de responsabilité impliquant un respect strict des normes et éthique de conviction lié au respect des valeurs et du sens de l'intervention sociale. Pour terminer, je souhaite citer à nouveau le témoignage de Karen qui illustre selon moi l'omniprésence des deux éthiques dans le positionnement des professionnels de l'asile :

*« C'est toujours terminer la journée en disant que j'ai fait mon travail de manière la plus bienveillante possible, que je sois impuissante ou pas. Mais en tous cas, je l'ai fait de manière bienveillante et puis, je l'ai fait selon mes valeurs, alors bien sûr, toujours en respectant le cadre. Enfin voilà, on est obligé. Le jour où je quitte le boulot en disant que je me suis juste conformée à quelque chose, que j'ai appliqué un truc sans réfléchir, sans donner de sens, là je serai pas bien avec moi-même. Et ça serait compliqué de revenir le lendemain ».* Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 25 ans

J'ai également pu analyser que dans un lieu où il existe moins de contraintes au niveau du cadre de travail, les professionnels ont la possibilité d'aller plus loin dans leur démarche même s'ils sont toutefois toujours limités par les lois sur l'asile. Ainsi, le positionnement semble plus libre du fait de leur statut d'indépendant leur octroyant une certaine liberté d'action. Les dires de Sophie illustrent selon moi cette situation :

*« On peut se dire qu'on a mené le truc jusqu'au bout. On a fait tout ce qu'on pouvait et là malheureusement c'est pas vraiment de notre faute non plus. Voilà. Je culpabilise pas très franchement. Je dois dire très honnêtement que j'arrive pas à culpabiliser. Je suis furieuse par rapport à ces lois qui sont, à mon avis, inhumaines, mais par contre, je peux pas culpabiliser si j'ai pas réussi quelque chose ».* Responsable du bureau d'aide juridique et sociale, 67 ans



**AXE 3 : LES VALEURS DES PROFESSIONNELS**

Le dernier axe d'analyse que je vais à présent développer se situe autour des valeurs des différents travailleurs sociaux interrogés. En effet, il me paraît intéressant de relever les différentes valeurs animant les professionnels car « *une des ressources fréquemment employée par les travailleurs sociaux pour se positionner est la référence aux valeurs, qui est en fait une manifestation de l'expression d'attitudes souhaitables en tout genre* ». (Fortin et al, 2011 : 71-72-73)

Ici encore je peux souligner l'interdépendance entre les valeurs et la notion de positionnement qui a été analysée ci-dessus. Il existe également une interdépendance entre les valeurs et l'éthique abordée dans le thème précédant, car selon le sociologue Melchior (2011), l'éthique est un ensemble de valeur étant à l'origine des pratiques professionnelles et leur donnant du sens. De plus, dans la partie théorique de ce travail, il avait été avancé que l'éthique professionnelle pouvait être vue comme un ensemble de valeurs donnant du sens aux pratiques des professionnels. Ainsi, je souhaite approfondir les éléments constituant l'éthique et le positionnement des travailleurs sociaux au travers de l'analyse des valeurs auxquelles ils font appel.

Globalement les valeurs citées par les travailleurs sociaux sont les valeurs présumées propre aux professionnels du social et représentant le socle même de leur identité : la bienveillance, l'empathie, l'écoute, la disponibilité.... Il paraît cependant intéressant de tirer un parallèle entre la classification des valeurs établies dans le cadre théorique et les valeurs mentionnées par les professionnels interrogés. Concernant les valeurs que Bouquet (2014) qualifie d'humanistes, c'est à dire le respect, l'autonomie, l'engagement et l'importance de la dignité des usagers, ces dernières ont toutes été mentionnées par au moins un des travailleurs sociaux. En analysant les entretiens j'ai pu me rendre compte que l'écoute et plus particulièrement la nécessité que les requérants puissent être entendus a été évoquée par la quasi-totalité des travailleurs sociaux.

Interrogée justement sur ses valeurs, Florence me confiait ceci :

*« Je pense que les gens ont vécu des choses mais ils ont le droit d'être respectés. Et l'écoute quoi, être à l'écoute. Après je sais pas il y a un bout où c'est dans les tripes quoi, je sais pas expliquer, c'est croire en les gens. Parce que je pense que si à la base, on croit pas que les gens peuvent s'en sortir et qu'ils peuvent faire tout seul, ils le feront jamais tout seul ».* Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 25 ans

La deuxième catégorie qu'avait établie Bouquet était les valeurs fondées sur le droit. À ce sujet, il est intéressant de mettre en avant que cinq des six professionnels interrogés ont fait mention de valeurs directement en lien avec la justice et l'égalité. Ainsi, le respect des droits des usagers et donc la justice semble être une valeur primordiale pour les travailleurs sociaux. Cette façon de penser est expliquée par Sophie en ces termes :

*« Moi j'ai horreur de l'injustice alors ça c'est un truc mais évident c'est un truc qui me fait monter au plafond [...] quand j'ai le sentiment qu'une chose est totalement injuste, j'arrive pas à baster quoi. C'est quelque chose que j'arriverai pas ».* Responsable du bureau d'aide juridique et sociale, 67 ans

Une autre valeur fondée sur le droit a été évoquée par trois professionnels sur les six interrogés. Cette dernière est la dénonciation des pratiques injustes. En effet, si j'analyse les prestations proposées par le bureau d'aide juridique et sociale, je peux affirmer que c'est une partie de leur travail de dénoncer les injustices en rédigeant des recours contre des décisions d'autorités, que ce soit cantonales ou fédérales. Ainsi, c'est en toute logique que chacune des deux professionnelles travaillant dans cette structure m'ont fait part de l'accès au droit comme une des valeurs qui guidait leur travail. À ce propos Leïla me confiait que :

*« Comme on disait avant, de pas juger la personne. De donner la possibilité d'aller au bout de sa défense, donc au bout de ses intérêts. C'est la personne qui défend sa place, nous on le fait pas, enfin on est ensemble. ».* Assistante sociale au bureau d'aide juridique et sociale, 35 ans

Cependant, cet état d'esprit est également présent dans les services étatiques car lorsque je l'ai interrogée sur ses valeurs, Séverine, une des assistantes sociales du bureau d'accueil me donnait cette réponse :

*« Je dirai la justice parce que ça va avec l'égalité aussi mais quand on voit tout ce que vivent ces gens dans leur pays, et ça quand ils viennent ici ils ont le droit d'être entendus, d'être respectés, d'être écoutés et je trouve parfois qu'il y a des situations qui sont extrêmement injustes. Je pense que c'est ce qui fait que je me lève aussi tous les matins pour pallier à ces injustices ».* Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 23 ans

La même intervenante mentionne que pour elle l'égalité est primordiale car dans son quotidien professionnel elle se rend compte qu'il n'y a que peu d'égalité concernant les requérants d'asile. L'égalité de traitement entre quant à elle dans la catégorie que Bouquet a définie comme valeurs démocratiques.

*« On est sans cesse en train de d'essayer d'équilibrer les choses pour que tout le monde puisse... mais voilà, on se rend bien compte que, surtout dans le domaine de l'asile, on se rend compte que la population suisse par exemple, face à des requérants d'asile c'est pas du tout égalitaire. On a pas les mêmes droits enfin, ils n'ont pas les mêmes droits que nous alors que c'est des humains au même titre que nous ».* Assistante sociale au bureau d'accueil pour candidats réfugiés, 23 ans

Concernant les valeurs présupposées propres aux travailleurs sociaux, je peux affirmer qu'elles sont partagées et intériorisées par l'ensemble des professionnels qui peuvent ainsi les utiliser comme outil dans l'accompagnement social qu'ils proposent. Au sujet des valeurs plus spécifiques que chacun des travailleurs sociaux ont évoquées, j'ai pu me rendre compte que les valeurs de justice et d'égalités semblent prendre une grande importance puisque quatre des six professionnels interrogés en ont fait mention. Je fais ici l'hypothèse que le positionnement des travailleurs sociaux se tournant davantage vers une éthique de conviction est en lien étroit avec le fait que parfois leurs valeurs entrent en contradiction avec les normes institutionnelles ou législatives.

## 6. VÉRIFICATION DES HYPOTHÈSES

**HYPOTHÈSE 1 : « LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU DOMAINE DE L'ASILE SE TROUVENT FACE À DES DILEMMES QUI INFLUENCENT LEUR PRATIQUE ».**

Au travers des éléments présentés dans la partie théorique mais surtout de l'analyse effectuée, je ne peux que confirmer cette hypothèse. En effet, j'ai pu relever plusieurs dilemmes de natures diverses.

J'ai pu analyser que des dilemmes apparaissaient lorsque les règles imposées par le cadre de travail des travailleurs sociaux ne leur permettaient pas d'accompagner leurs usagers de la manière dont ils souhaitaient. Ce genre de situation était soit en lien avec la procédure ou alors lié à des possibilités d'actions restreintes, notamment en lien avec l'accompagnement (manque de moyens, manque de personnels, etc.)

L'apparition de dilemme s'est aussi faite remarquer lorsque les exigences imposées par l'Etat (ex. autorisation de 4 jours par mois hors cantons, amendes...) entraient en contradiction avec les valeurs des travailleurs sociaux.

Un autre cas de figure où des dilemmes ont fait leur apparition se situe dans les situations où les missions de l'institution entrent en conflit avec la réalité du terrain. En somme, lorsque les travailleurs sociaux font face à des logiques différentes dans la prise en charge et donc des missions qualifiées de contradictoires. Dès lors, des tensions entre le sens qu'ils donnent à leurs actions et les exigences découlant du contexte dans lequel ils travaillent font surface.

Pour conclure ma démarche visant à la vérification de ma première hypothèse, je souhaite mettre en avant un des éléments avancé dans le cadre théorique qui finalement démontre que les travailleurs sociaux se trouvent face à des logiques entrant en contradictions les unes avec les autres. En effet, De Robertis *et al.* (2014) avancent qu'il existe des forces contradictoires quant aux modes d'intervention mais également quant aux valeurs que les professionnels défendent au travers de leur profession face à leur réalité au quotidien. Cette constatation semble selon moi, bien résumer la situation des professionnels telle que je vous l'ai présentée au travers de mon analyse.

L'existence de dilemmes a donc bel et bien été vérifiée. Cependant, les conclusions avancées ci-dessus concernent uniquement les professionnels travaillant pour des structures étatiques et non pas le bureau d'aide juridique. Comme évoqué dans l'analyse, les professionnelles du bureau juridique font plutôt face à de l'impuissance en lien avec le cadre juridique qu'à des dilemmes. Je n'ai donc pas identifié la présence de dilemme dans leur discours car le mode de fonctionnement de cette association implique peu de règles et donc un cadre libre avec comme valeur centrale le militantisme.

En revanche, j'ai pu relever que, comme les acteurs étatiques, leurs valeurs personnelles sont parfois en contradiction avec les lois (injustices des procédures d'asile, application stricte des lois par ex. en lien avec les regroupements familiaux...). Face à ce genre de situations, j'ai pu analyser que les acteurs étatiques allaient ressentir un dilemme de par le fait que c'est leur cadre de travail qui les empêche de soutenir les personnes. Au contraire, le bureau juridique a la possibilité d'agir contre ces injustices et donc les professionnelles ne ressentent pas de dilemmes dans ces situations car elles vont accompagner les personnes pour faire valoir leurs droits jusqu'au limite du cadre juridique.

Pour finir, l'hypothèse avancée mentionnait les dilemmes rencontrés mais également leur influence sur la pratique des travailleurs sociaux. Après avoir démontré l'existence de dilemmes pour certains professionnels, je pense pouvoir affirmer que ces derniers vont effectivement les influencer et cet état de fait va pousser les travailleurs sociaux à se positionner. Ceci nous amène donc vers la vérification de mes deux sous-hypothèses.

SOUS - HYPOTHÈSE 1 : « FACE À LEURS DILEMMES, LES TS SE POSITIONNENT PAR RAPPORT À LEURS VALEURS (ÉTHIQUE DE CONVICTION) »

SOUS - HYPOTHÈSE 2 : « FACE À LEURS DILEMMES, LES TS SE POSITIONNENT PAR RAPPORT AU CADRE JURIDIQUE, AUX MISSIONS OU AUX DIRECTIVES INSTITUTIONNELLES (ÉTHIQUE DE RESPONSABILITÉ) ».

À ce sujet, je me suis rendue compte qu'en règle générale, les travailleurs sociaux font davantage recours à leurs valeurs pour se positionner face à un dilemme qu'au cadre juridique ou aux directives institutionnelles. Durant mon analyse, j'ai pu relever qu'à une seule et unique reprise, un des professionnels a fait mention d'une référence aux missions institutionnelles pour se positionner.

Je peux ainsi confirmer la sous-hypothèse 1 tout en n'invalidant pas totalement la sous hypothèse 2. En effet, bien que les professionnels aient chacun mentionné la référence à des valeurs, et donc l'éthique de conviction pour se positionner, ils n'excluent pas la nécessité de respecter le cadre juridique, la mission ou les directives. Ils n'utilisent pas forcément l'éthique de responsabilité comme outil pour se positionner mais se trouvent plutôt dans une démarche visant à ne pas négliger l'omniprésence de cette dernière dans toutes leurs actions.

Je pense que l'on peut voir cela comme une négociation entre les deux éthiques et surtout une référence à l'une ou l'autre en fonction des situations et du sens donné à la prise en charge. Ainsi, les professionnels se trouvent dans la recherche d'un équilibre entre ces deux pour être en accord avec leurs valeurs propres, ce qui semblait primordiale pour tous les professionnels interrogés, mais aussi dans le respect du cadre de leur travail.

Je tiens également à souligner que l'hypothèse 1 se confirme particulièrement au sein du bureau juridique. En effet, les références à l'éthique de conviction sont fréquentes dans leur fonctionnement et prennent selon moi le dessus sur l'éthique de responsabilité. Je pense que les références aux directives institutionnelles sont moindres du simple fait qu'il y en a peu. Cependant, ceci ne signifie pas une omission totale de l'éthique de responsabilité car cette dernière vise au respect des missions, ce qui est appliqué par les travailleurs sociaux au travers de la défense des droits des personnes migrantes.

Le positionnement des professionnelles du bureau juridique est clairement orienté par une attitude militantisme avec des références aux valeurs véhiculées par l'association ainsi qu'à l'expérience. Pour illustrer cette forte référence aux valeurs et aux croyances, je souhaite vous citer les dires de la responsable du bureau juridique :

*« C'est être un peu militant que de travailler ici, je veux dire on milite pour quelque chose. Donc on milite pour les droits humains, on milite pour qu'on respecte les personnes qui viennent demander une protection. On doit avoir une espèce de militantisme. Quelqu'un qui vient ici juste pour dire ; "voilà oui écoutez alors on peut faire ça, au revoir, revenez demain..." Et bien non, comme je l'ai dit avant, il y a des choses qu'on fait et on sait pertinemment que ça va pas aboutir mais on les fait parce qu'on veut prouver à Berne qu'ils ont tort de dire que les Roms n'ont pas de problèmes au Kosovo, de dire que les Kurdes n'ont pas de problèmes, on veut leur montrer en faisant ce recours qu'ils ont tort ! Et ça, c'est quand même un peu de militantisme ».* Responsable du bureau d'aide juridique et sociale, 67 ans

## 7. PISTES D'ACTION

Suite à ce travail de recherche mais également grâce à ma pratique professionnelle, je pense avoir une bonne vision d'ensemble de la réalité des professionnels du domaine de l'asile. Ainsi, je vais à présent présenter différentes pistes d'action visant à améliorer le quotidien des travailleurs sociaux.

### LA RÉFLEXION ÉTHIQUE

Comme déjà constaté dans ce travail, l'éthique tient un rôle primordial dans les différentes tentatives de résolution de dilemmes. Étant porteuse de valeurs, l'éthique amène les individus à s'interroger sur le sens d'agir de manière responsable. Une des pistes d'action se trouverait selon moi dans la nécessité pour les professionnels d'utiliser l'éthique professionnelle comme outil et donc non seulement de constater les contradictions vécues mais aussi les vivre et surtout les comprendre pour travailler autour des dilemmes présents. Pour ce faire, il faudrait envisager une réflexion de la part de chacun des travailleurs sociaux sur le sens de leurs missions et de leur rôle. Ce travail peut selon moi se faire individuellement par chacun des professionnels, mais je peux également imaginer la création d'espaces de réflexions éthiques tels des ateliers afin de pouvoir mettre en commun les différentes visions des professionnels et également conserver une trace écrites de ces dernières.

### MILITANTISME

Au vue des décisions politiques visant à réduire de plus en plus les droits des demandeurs d'asile, et donc indéniablement la marge de manœuvre des travailleurs sociaux soutenant cette population, le militantisme me paraît une piste intéressante à explorer. Je pourrais imaginer différentes actions visant à sensibiliser la population valaisanne qui finalement a une influence sur les contextes de l'asile au travers de ses décisions politiques. Dans la même lignée, je pense qu'un lien peut-être fait avec les politiques du canton dans l'idée de les informer non seulement de la situation des migrants mais également des travailleurs sociaux. De plus, militer auprès des politiques pourrait également amener à une amélioration des conditions de travail et une diminution des dilemmes rencontrés, étant donné que ces derniers sont présents suite à des normes découlant de décisions politiques. Récemment, l'association



valaisanne des assistants et intervenants sociaux s'est formée dans le but de défendre les intérêts des professionnels et des usagers. Je pense qu'utiliser ce genre de moyen pour faire entendre la voix des travailleurs sociaux de l'asile et mettre en avant leur réalité pourrait ouvrir le dialogue avec les politiques et même la population.

## SUPERVISION

Je souhaite à présent mettre en avant la piste d'action qu'est la supervision car elle a été abordée par une des assistantes sociales durant notre entretien. Par supervision j'entends une supervision entre différents assistants sociaux du domaine de l'asile qui leur permettrait de s'exprimer et de partager sur la réalité de chacun. Ce genre de démarche donnerait la possibilité aux professionnels de laisser libre cours aux questionnements et réflexions autour de la pratique mais aussi partager sur des dilemmes pouvant peser lourd sur leur moral.

Ce genre de rencontre a pour but une réflexion collective entre assistants sociaux visant non seulement à leur bien-être au travail mais également à une meilleure prise en charge des personnes. Je pourrais également imaginer que ce genre de démarche débouche sur une prise de conscience collective de la part des professionnels. Cette idée de prise de conscience rejoint la première piste d'action présentée visant à utiliser la réflexion éthique comme outils face aux dilemmes. Je pense donc que de ces rencontres pourraient également ressortir des échanges de bonnes pratiques ou, en lien avec la piste d'action précédemment évoquée, des réflexions éthiques sur les dilemmes rencontrés. En faisant un lien avec la piste d'action qu'est le militantisme, je pourrais imaginer une publication rédigée par les professionnels de l'asile relatant justement de leur réalité, de leurs réflexions éthiques mais également des bonnes pratiques ou pistes d'action imaginées. Ainsi, une publication engagée de ce genre regrouperait les idées de réflexion éthique, de supervision et finalement de militantisme.

## COLLABORATION

La dernière piste d'action que je souhaite mettre en avant est celle de la nécessité d'un dialogue et d'une collaboration entre les différents acteurs du domaine de l'asile. Face à certains dilemmes liés à la marge de manœuvre réduite par le mandat, la référence à d'autres acteurs (bénévoles, associations...) semble être une bonne alternative pour rester dans son mandat tout en offrant un accompagnement de qualité aux personnes. Pour ce faire, la collaboration avec des particuliers ou des associations indépendantes comme le bureau juridique doit être développée et exploitée. Je peux imaginer une collaboration au niveau pratique mais également un dialogue visant à la compréhension des situations pouvant poser problème au travers d'un partage des points de vue, des pratiques et des compétences de chaque intervenant. La collaboration vise à étendre le réseau autour du migrant pour pouvoir obtenir des plus larges possibilités d'actions et donc diminuer certains dilemmes rencontrés.

## 8. CONCLUSION

La conclusion de ce travail vise à établir un bilan général de ce travail de recherche tout en revenant sur les objectifs présentés au début du travail, sur les limites de la recherche et sur ce que ce travail a permis de démontrer. Un bilan au niveau professionnel et personnel sera également présenté dans ce chapitre.

### RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

Il semble tout d'abord opportun de revenir sur la question de départ de mon travail qui visait à savoir quels étaient les enjeux des travailleurs sociaux du domaine de l'asile. Je pense que les multiples enjeux présents ont été démontrés tout au long de ce travail et que ces derniers sont principalement liés au positionnement qu'adoptent les professionnels face aux dilemmes qu'ils peuvent rencontrer. En effet, cette recherche a permis d'exposer les divers enjeux liés à la posture que chacun souhaite adopter, les valeurs se trouvant derrière les choix des professionnels et également l'influence du contexte de travail sur leur positionnement. Un retour sur ma question de recherche me paraît tout autant important. Ainsi, je pense qu'au travers de ce travail j'ai en partie répondu à l'interrogation suivante « *comment les professionnels de l'asile vivent-ils leurs dilemmes et comment se positionnent-ils face à ces derniers ?* ». En effet, les nombreuses citations présentées dans la partie analytique démontrent la manière dont sont vécus les dilemmes. La question du positionnement face aux dilemmes à quant à elle été largement abordée dans l'analyse mais surtout dans la vérification des hypothèses.

Lors de la rédaction des éléments théoriques, j'avais déjà pu relever des difficultés découlant directement de la spécificité du contexte législatif de l'asile. Les entretiens réalisés avec les professionnels des diverses structures m'ont donné la possibilité de confirmer ces difficultés et d'aller plus loin dans la compréhension de leur réalité.

La combinaison des éléments théoriques avec les données des entretiens m'ont permis d'obtenir de nombreuses réponses aux interrogations formulées autour du thème des travailleurs sociaux de l'asile. Au terme de ce travail, je peux affirmer que quatre professionnels sur six sont ou ont déjà été confrontés à des dilemmes dans leur travail. Pour les deux professionnelles du bureau juridique, j'ai pu analyser qu'elles

rencontrent des difficultés liées au contexte de l'asile mais que ces dernières ne peuvent pas être identifiées comme des dilemmes. Ainsi, la réalité des professionnels de l'asile reflète des tensions entre le sens qu'ils donnent à leur accompagnement guidé par leurs valeurs personnelles et le contexte de leur travail ou, dans le cas des deux travailleuses sociales du bureau juridique, le contexte législatif. Un autre point que je souhaite mettre en avant dans cette conclusion est l'omniprésence de la question des renvois dans les propos des professionnels bien qu'aucune question n'ait été posée à ce sujet.

#### LIMITES DE LA RECHERCHE

Bien qu'ayant pu démontrer plusieurs éléments intéressants grâce à ce travail, il me semble important de souligner les limites de cette recherche. Je pense que la première limite se situe dans le nombre de professionnels interrogés. En effet, avec les récits de six professionnels, il est évident que les dires de chacun ne peuvent pas être considérés comme représentatifs de la situation de tous les professionnels de l'asile. Il me paraît également nécessaire de préciser que la recherche a été faite à partir des témoignages de professionnels évoluant dans le canton du Valais et que leur réalité ne reflète pas forcément celle de travailleurs sociaux d'autres cantons de Suisse.

Au travers des divers entretiens, j'ai pu identifier d'autres enjeux que ceux présentés dans mon analyse (stress, imprévu, travail dans l'urgence, quantité de dossier, manque de moyen, lourde charge administrative...) Ces derniers n'ont pas été traités car ils n'étaient pas en lien direct avec la notion de positionnement mais ils sont bel et bien présents et font partie de la réalité des professionnels. Deux de mes objectifs de recherche étant « *appréhender la réalité des professionnels de l'asile* » et « *identifier les difficultés rencontrées par les professionnels* », je pense qu'il est donc indispensable de souligner l'omniprésence d'enjeux autres que ceux abordés. Bien qu'ils n'aient pas été analysés, la présence de ces divers éléments démontre les nombreuses difficultés du travail social dans le domaine de l'asile et l'instabilité régnant dans ce contexte.

Cette recherche a également démontré que le contexte de travail poussait certains travailleurs sociaux à transgresser les règles en se référant à leur éthique plutôt qu'aux directives institutionnelles. Cependant, une forte référence à l'éthique de conviction

peut-elle représenter un risque ? Les auteurs Christine Garcette et Christophe Daadouch (2006) répondent en partie à ces questions en mettant en garde contre les pratiques visant à faire passer l'éthique des professionnelles avant tout.

*« L'éthique ne peut être une posture confortable cachant la méconnaissance du droit ou donnant un vernis honorable à de simples convictions personnelles. Sa prééminence pourrait conduire au risque que les travailleurs sociaux s'arrogent une place " au-dessus du droit " en contradiction avec leur mission première qui est de faire accéder au droit ceux qui s'adressent à eux. » (Daadouch & Garcette, 2006 : 12)*

Je pense donc que les constatations établies dans mon travail permettent de questionner les conditions dans lesquelles les professionnels de l'asile doivent évoluer. Dès lors, la question de l'épuisement professionnel dans un tel contexte de travail semble se présenter comme un risque pour les travailleurs sociaux du domaine de l'asile.

## BILAN PERSONNEL

Ces longs mois de travail m'ont permis non seulement d'acquérir un grand nombre de nouvelles connaissances sur le domaine de l'asile mais également de nourrir une réflexion sur ma propre situation professionnelle. En effet, à travers ce travail je me suis souvent retrouvée dans les dires de certains professionnels et cela m'a permis de prendre connaissance de mon propre ressenti et de mon positionnement quant à ma réalité professionnelle.

Lors de mon cursus étudiant, j'ai été habituée à rédiger divers travaux théoriques. Ainsi, lorsque j'ai débuté ma démarche de recherche, je n'ai pas rencontré de difficultés particulières à rédiger mon contexte théorique. Cependant, l'analyse d'entretien m'a permis d'aller plus loin dans la posture de recherche et de suivre une démarche méthodologique précise afin d'atteindre des objectifs définis. J'ai donc eu l'occasion de développer des compétences liées à la préparation et à la gestion d'un entretien. Pour ces différentes raisons, je pense que les objectifs personnels que j'avais formulés au début de mon travail sont selon moins pleinement atteints si je considère également toutes les connaissances acquises liées à la pratique professionnelle.

Tout au long de ce processus, j'ai également dû faire preuve d'endurance et de volonté mais surtout d'organisation afin de mener à bien ce projet en parallèle de mon activité professionnelle.

## 9. BIBLIOGRAPHIE

### OUVRAGES

AMIGUET, O. (2004) « Des enjeux contradictoires aux tensions irréductibles : lutter contre la paralysie » in Olivier Amiguet (ed), *Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques*. Ramonville Saint-Agne : Editions érès, p. 155-182.

AVENIRSOCIAL. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse. Un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s*. Berne

BEDAY-HAUSER, P. & BOLZMAN, C. (2004). « Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants » in Olivier Amiguet (ed), *Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques*. Ramonville Saint-Agne : Editions érès, p.37-55.

BLANCHET, A. & GOTMAN A. (2015). *L'entretien*. Paris : Armand Colin, Dunod Éditeur.

BOUQUET, B. (2012). *Éthique et travail social. Une recherche du sens*. Paris : Dunod.

BOUQUET, B. & JAEGER, M. (2011). « Tensions entre mise en œuvre des politiques migratoires et questions éthiques du travail social » in *Travailleurs sociaux et migrations. Connaître pour mieux intervenir. N°1290*. Paris : hommes & migrations, p. 10-21.

DE ROBERTIS, C. et al. (2014) « Positionnement professionnel et stratégies d'action » in De Robertis Cristina et al. *L'intervention sociale d'intérêt collectif*. Rennes : Presses de l'EHESP, p. 89-106.

JOUFFRAY, C. (2014). *Développement du pouvoir d'agir. Une nouvelle approche de l'intervention sociale*. Rennes : Presses de l'EHESP.

MOUNIER-KUHN, I. & KNOCK J. (2010). *Positionnement professionnel et réseaux. Une dynamique vertueuse pour réussir sa carrière*. Paris : Dunod.

PARINI, L. & GIANNI, M. (2005). « Enjeux et modifications de la politique d'asile en Suisse de 1956 à nos jours » in Hans Mahnig (ed), *Histoire de la politique de migration, d'asile et d'intégration en Suisse depuis 1948*. Zurich : Editions Seismo, sciences sociales et problèmes de société, p. 189-252.

PAUL, M. (2004) *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. Paris : L'Harmattan.

PERRORIN, C. (2004) « Quelle place est faite à l'humain au sein des enjeux contradictoires » in Olivier Amiguet (ed), *Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques*. Ramonville Saint-Agne : Editions érès, p. 137-154.

PIGUET, P. (2004). *L'immigration en Suisse. 50ans d'entrouverture*. Lausanne : Presses polytechniques et universitaires romandes.

QUIVY R. & VAN CAMPENHOUDT L. (2011) *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod

SANCHEZ-MAZAS, M. (2011). *La construction de l'invisibilité. Suppression de l'aide sociale dans le domaine de l'asile*. Genève : ies éditions.

ZEUGIN, B. (2007). *Où en est la politique migratoire de la Suisse ? Chances et défis*. Lucerne : Caritas Suisse.

#### ARTICLES

CARRERE, V. (2006) « Le Gisti et le travail social » in *Plein droit* 2006/3 (n°70), P.3-8

CHAMLA, R. (2010). « A propos de la réforme du DEASS : de l'intervention sociale et de l'expertise sociale ». *La revue française de service social, expertise et évaluation*. N°236.

CRETTON, V. (2014). « De l'aide à l'expulsion, un social d'exception. Quelques injonctions paradoxales au cœur du dispositif Asile en Suisse » in *Cultures & sociétés Sciences de l'Homme* N°30. P. 61-67.

EHRENSPERGER C. (2011) « Rencontres, responsabilités, convictions » in CALOZ-TSCHOPP (dir.), *Résister dans le travail de service public. Colère, courage et création politique*, Paris : L'Harmattan, P. 95-117.

FORTIN, P. et al. (2011) « La construction du savoir éthique. Regard sur l'expérience » in *La construction du savoir éthique dans les pratiques professionnelles*, Paris : L'Harmattan, P.57-88.

GARETTE, C. & DAADOUCHE, C. (2006) « Entre droit et éthique, le grand écart », in *Plein droit* 2006/3 (n°70), P.9-13.



HOTTOIS, G. (1996) « Ethique de la responsabilité et éthique de la conviction » in *Laval théologique et philosophique*, Vol.52, n°2, P.489-498

LADSOUS, J. & TERRAL, D. (2009). « La responsabilité entre l'obéissance et la transgression ». *Vie sociale*. N°3.

MELCHIOR, J.P. (2011). « De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux ». *Informations sociales* 5 N°167.

PORTAL, B. (2012). « Des mots et des sens. Posture, positionnement, évaluation... ». *Le sociographe*. N°37.

#### TEXTE DE LOI

L'ASSEMBLÉE FÉDÉRALE DE LA CONFÉDÉRATION SUISSE (1998, état le 1<sup>er</sup> octobre 2016). *Loi sur l'asile (LAsi)*.

#### SOURCES INTERNET

CONFEDERATION SUISSE, (décembre 2009). « *Rapport relatif à la modification de la Loi sur l'asile et de la Loi fédérale sur les étrangers* ». [En ligne], <https://www.admin.ch/ch/f/gg/pc/documents/1723/Bericht.pdf> (Consulté le 21 octobre 2015).

CONFEDERATION SUISSE, (janvier 2017). « *Initiative populaire 'contre l'immigration de masse'* » [En ligne], <https://www.admin.ch/ch/f/pore/vi/vis413t.html> (consulté le 21 octobre 2015).

LE CONSEIL FEDERAL, (juin 2009), « *Votation populaire du 4 décembre 1994. Explications du Conseil fédéral* ». [En ligne], <https://www.bk.admin.ch/themen/pore/va/19941204/index.html?lang=fr> (Consulté le 10 septembre 2015).

LE CONSEIL FEDERAL, (mai 2010). « *Révision partielle de la Loi sur l'asile et de la Loi fédérale sur les étrangers : adoption du message* ». [En ligne], <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-33242.html> (Consulté le 24 septembre 2015).

LE CONSEIL FEDERAL, (février 2014). « *Message concernant la modification de la Loi sur l'asile* ». [En ligne], <https://www.admin.ch/opc/fr/federal-gazette/2014/2013.pdf> (Consulté le 24.septembre 2015).

OFFICE FEDERAL DES ASSURANCE SOCIALES (OFAS), « Politiques sociales : vue d'ensemble ». [En ligne], <http://www.bsv.admin.ch/themen/gesellschaft/00072/index.html?lang=fr> (Consulté le 18 septembre 2016).

SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS SEM, (octobre 2012), « *La demande d'asile* ». [En ligne], <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/asyl/asylverfahren/asylgesuch.html> (Consulté le 20 octobre 2015).

SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS SEM, (octobre 2015). « *Aide d'urgence accordée aux personnes frappées d'une décision de renvoi et tenues de quitter la Suisse* ». [En ligne], <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/asyl/sozialhilfe/nothilfe.html> (Consulté le 25 septembre 2015).

## TABLE DES ILLUSTRATIONS

**Illustration 1** : BOUQUET, B. (2012). *Éthique et travail social. Une recherche du sens*. Paris : Dunod. P.44. / AVENIRSOCIAL. (2010). *Code de déontologie du travail social en Suisse. Un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s*. Berne. P.8-9-10.

**Illustration 2** : DE ROBERTIS, C. et al. (2014) « Positionnement professionnel et stratégies d'action » in De Robertis Cristina et al. *L'intervention sociale d'intérêt collectif*. Rennes : Presses de l'EHESP, p. 89-106.

**Annexe 1** : SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS SEM, <https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/publiservice/publikationen/info-flue-va/info-flue-va-fr.pdf> (Consulté le 20 novembre 2016).

**Annexe 2** : SECRETARIAT D'ETAT AUX MIGRATIONS SEM (mars 2016). « *Représentation schématique de la procédure d'asile* » <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/asyl/asylverfahren.html> (consulté le 20 novembre 2016).

## 10.ABRÉVIATIONS ET ANNEXES

CSTS : Conseil Supérieur du Travail Social

EVAM : Etablissement vaudois d'accueil des migrants

LAsi : Loi sur l'asile

NEM : Non entrée en matière

SEM : Secrétariat d'état aux migrations

TS : Travailleurs sociaux

## ANNEXE 1 : TYPES DE PERMIS DE SÉJOUR POUR RESSORTISSANTS D'ÉTATS TIERS

### Réfugié reconnu — permis B

**B** 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. Cette disposition se fonde sur la Convention de Genève relative au statut des réfugiés et la Convention européenne des droits de l'homme. Sont notamment considérés 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 une pression psychique insupportable. Il y a également lieu de tenir compte des motifs de fuite spécifiques aux femmes. La Convention relative au statut des réfugiés dispose en outre que nul ne peut être refoulé dans un État dans lequel il risque d'être exposé à ces dangers.

### Bases légales

Le statut des réfugiés reconnus est régi par les art. 58 à 62 de la Loi sur l'asile (LAsi). La version actuelle de la LAsi peut être consultée en ligne à l'adresse suivante : [www.admin.ch/ch/f/rs/c142\\_31.html](http://www.admin.ch/ch/f/rs/c142_31.html)

### Livrets pour étrangers

Les réfugiés reconnus obtiennent un livret pour étrangers de type B. Ce permis est établi pour un an et peut être renouvelé. Le renouvellement peut toutefois être refusé pour de justes motifs, par exemple si la personne constitue une menace pour la sécurité intérieure ou extérieure de la Suisse. Les autorités peuvent délivrer une autorisation d'établissement non limitée dans le temps (livret C) aux réfugiés qui séjournent depuis dix ans en Suisse. Si la personne est bien intégrée, une demande d'octroi d'une autorisation d'établissement peut être présentée au bout de cinq ans.

## Réfugié admis à titre provisoire — permis F

**F**

Un réfugié admis à titre provisoire est une personne dont la qualité de réfugié a certes été reconnue, mais uniquement pour des motifs résultant soit de son départ de l'État d'origine ou de provenance, soit de son comportement après le départ. Il peut aussi arriver qu'une personne qui, bien qu'elle remplisse la qualité de réfugié, soit indigne d'obtenir l'asile en raison d'actes répréhensibles, par exemple parce qu'elle a commis un crime, parce qu'elle a porté atteinte à la sécurité intérieure ou extérieure de la Suisse ou parce qu'elle la compromet. Dans ce cas, les autorités suisses n'accordent pas l'asile, mais une admission provisoire.

### Bases légales

Le statut de réfugié admis à titre provisoire découle de la Convention de Genève relative au statut des réfugiés. L'admission provisoire est réglementée dans la Loi fédérale sur les étrangers (LEtr), aux art. 83 ss. La version actuelle de la LEtr peut être consultée en ligne à l'adresse suivante : [www.admin.ch/ch/f/rs/c142\\_20.html](http://www.admin.ch/ch/f/rs/c142_20.html)

**4**

### Livrets pour étrangers

Les réfugiés admis à titre provisoire obtiennent un livret pour étrangers de type F. Ce permis est établi pour un an et peut être renouvelé d'année en année, après examen du canton de domicile. Après cinq ans à compter de leur arrivée en Suisse, les personnes admises à titre provisoire peuvent demander une autorisation de séjour de type B. Pour prendre leur décision, les autorités tiennent compte du degré d'intégration de la personne et de sa situation familiale. Elles vérifient également si un retour dans le pays d'origine ou de provenance est licite et peut être raisonnablement exigé.

## Personne admise à titre provisoire — permis F

F

Sont admises à titre provisoire les personnes dont la demande d'asile a été rejetée mais qui ne peuvent pas être renvoyées ou expulsées de Suisse, soit parce que l'exécution de leur renvoi ou de leur expulsion n'est **pas possible** (par exemple parce que la personne ne possède pas de passeport ou d'autres documents de voyage), qu'elle n'est **pas licite** (par exemple parce que le renvoi serait contraire au droit international) ou qu'elle **ne peut pas être raisonnablement exigée** (par exemple parce que la personne est gravement malade et qu'elle ne pourrait pas bénéficier de soins médicaux appropriés dans son État d'origine).

### Bases légales

Le statut des personnes admises à titre provisoire est régi par la Loi fédérale sur les étrangers (LEtr), aux art. 83 ss. La version actuelle de la LEtr peut être consultée en ligne à l'adresse suivante : [www.admin.ch/ch/f/rs/c142\\_20.html](http://www.admin.ch/ch/f/rs/c142_20.html)

### Livrets pour étrangers

5

Les personnes admis à titre provisoire obtiennent un livret pour étrangers de type F. Ce permis est établi pour un an et peut être renouvelé d'année en année, après examen du canton de domicile. Après cinq ans à compter de leur arrivée en Suisse, les personnes admises à titre provisoire peuvent solliciter une autorisation de séjour de type B. Pour prendre leur décision, les autorités tiennent compte du degré d'intégration de la personne et de sa situation familiale. Elles vérifient également si un retour dans le pays d'origine ou de provenance est licite et peut être raisonnablement exigé.

## ANNEXE 2 : PARCOURS D'UN REQUÉRANT D'ASILE

