



DIPLÔME INTER UNIVERSITAIRE SANTÉ, SOCIÉTÉ ET MIGRATION

L'accompagnement social des familles déboutées du droit d'asile en polyvalence de secteur : des effets miroir

Mémoire du Diplôme Inter-Universitaire « Santé, société et migration »
Rédigé sous la direction de Vincent TREMBLAY



Cécile ROUCART
Année 2018-2019



Université Claude Bernard



SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| Introduction : | 3 |
| I. Le travail social en polyvalence de secteur | 6 |
| A. Définition générale..... | 6 |
| B. La polyvalence de secteur | 7 |
| C. Présentation du terrain | 8 |
| a. Le territoire | 8 |
| b. L'équipe et son fonctionnement..... | 9 |
| c. La rencontre avec les familles déboutées d'asile..... | 11 |
| D. L'accompagnement social : un engagement réciproque | 12 |
| Le lien d'accompagnement | 12 |
| II. Les difficultés du travailleur social en miroir à celles des familles..... | 13 |
| A. L'absence de statut juridique sur le territoire // quand le travail social doit faire valoir des droits..... | 13 |
| B. Traverser les épreuves : pour les familles comme pour les travailleurs sociaux | 17 |
| C. Difficulté de se comprendre quand on ne parle pas la même langue // difficulté pour le professionnel du social de se faire entendre face à d'autres logiques..... | 18 |
| D. Notion d'invisibilité pour les déboutés // le travail social qui doit montrer..... | 22 |
| E. Quelques pistes de réflexion du côté du professionnel pour améliorer l'accompagnement social..... | 25 |
| Conclusion : | 28 |
| Bibliographie : | 30 |

INTRODUCTION

Assistante sociale de formation, je travaille depuis de nombreuses années en polyvalence de secteur. Depuis les années 90, j'ai exercé sur différentes communes dans l'Isère puis dans le Rhône. Les étrangers ont toujours fait partie du public accueilli par le service social. Le terme de migrant, cependant, me semble beaucoup plus récent.

Le droit des étrangers est en permanente évolution, il semble à chaque nouvelle loi se complexifier et durcir les possibilités d'entrer en France légalement et d'y résider. Depuis 2002, le statut de l'étranger s'est précarisé avec la multiplication des titres de séjour temporaire.¹

Cependant en tant qu'assistante sociale, il s'agit de recevoir des personnes à titre individuel pour qui le statut au regard du séjour en France conditionne leurs droits sociaux et par conséquent leurs conditions de vie.

Durant mes premières années d'exercice professionnel, dans l'Isère, nous proposons une visite à domicile avec l'assistante sociale de l'ASSFAM pour les primo-arrivants, généralement dans le cadre du regroupement familial. Si les familles acceptaient cette proposition, nous nous rendions chez elles pour échanger sur leurs besoins en arrivant en France en termes de formation linguistique, logement, emploi... Cet accueil pouvait se définir comme une offre de service. Nous allions voir les gens chez eux, c'étaient eux qui nous accueillait à leur domicile. Petit à petit, cette pratique a disparu.

A travers cet exemple du service social, la disparition de cette visite peut symboliser l'évolution de l'accueil réservé aux étrangers sur le territoire national. Et il s'agissait là d'étrangers en situation parfaitement légale.

Concernant la disparition du service social d'aide aux étrangers (SSAE) Alain MORICE² a écrit un article dans lequel il rapporte les propos d'un salarié de cette structure qui l'illustre bien. Il dit « *affirmer quotidiennement le principe d'hospitalité*

¹ Intervention de Claire ZOCCALI avocate module 1 du DIU santé société, migration

² Plein droit 2007/1 n°72 Du SSAE à l'ANAEM, une liquidation annoncée p 8 à 16

qui vous motive et qui vous fait travailler, face à une xénophobie de l'Etat toujours présente, voilà une tache acrobatique pour les travailleurs sociaux ainsi tiraillés entre leur idéal du bien public et le respect de la consigne »

Aujourd'hui le terme d'étranger ou de migrant renvoie à différentes représentations suivant par qui il est utilisé : les médias, les personnages politiques ou les citoyens. Juridiquement en France un migrant peut avoir différents statuts qu'il est important de définir :

- ❖ le demandeur d'asile : c'est un migrant qui sollicite la France d'une demande de protection. Sa demande d'asile sera examinée d'abord par l'OFPRA (Office Français de Protection pour les Réfugiés et Apatrides) puis par la CNDA (Cour Nationale du Droit d'Asile).
- ❖ Le réfugié : c'est un demandeur d'asile qui a obtenu la protection sur le fondement de la convention de Genève. Il bénéficiera d'une carte de résident valable dix ans et pourra bénéficier des prestations familiales et du RSA (Revenu de Solidarité Active) s'il remplit les conditions de droit commun.
- ❖ Le débouté : c'est un demandeur d'asile qui a reçu un rejet de sa demande d'asile. Un débouté est également un sans-papier.
- ❖ Sans papier : c'est un étranger qui a perdu le droit de séjourner en France à la différence d'un clandestin qui est une personne entrée illégalement sur le territoire.³

Ces différents termes renvoient à des statuts bien différents pour la personne dans la société d'accueil .Cela conditionne les droits des familles et en premier lieu celui du travail, être autorisé à travailler ou ne pas l'être.

Au fur et à mesure de mes années de travail, ce sont ces évolutions qui m'ont donné envie de réfléchir aux questions que posent les situations des personnes migrantes en France car elle impacte la pratique du travail social. En découvrant le DIU santé,

³ Elodie GODARD Module 3 la demande d'asile : procédure et hébergement

société, migration il m'a semblé correspondre à mes attentes car il aborde à la fois les questions de migration, d'interculturalité, de préjugés qui concernent l'ensemble des étrangers et plus spécifiquement la question des demandeurs d'asile avec la procédure de demande et leur prise en compte dans la société d'accueil.

Dans le cadre d'un travail social de polyvalence que je m'emploierai à définir dans une première partie, les personnes reçues peuvent être dans ces différentes situations : réfugié, débouté, étranger en situation régulière ou irrégulière.

A travers ce travail de mémoire, je souhaiterai m'intéresser surtout aux personnes déboutées, me demandant : en quoi l'accompagnement social est-il différent ? Pour tenter de répondre à cette question, il faudra d'abord définir ce qu'est le travail social en polyvalence de secteur, mon territoire d'intervention, puis ce qu'est l'accompagnement social.

Dans un second temps, je verrai quelles sont les particularités du travail social avec ce public spécifique que sont les déboutés. Le travailleur social pourtant formé et habitué à recevoir du public en situation de précarité se trouve bousculé par l'accueil de ces familles déboutées. Je mettrai en parallèle les difficultés des familles à celles du travail d'accompagnement pour montrer comment il y a un effet miroir entre les deux. Les difficultés du travailleur social sont en reflet de celles éprouvées par les familles déboutées sur plusieurs points : les droits, les épreuves émotionnelles, la langue et une forme d'invisibilité.

I. Le travail social en polyvalence de secteur

A. Définition générale

Depuis mai 2017, un décret définit pour la première fois le travail social. Il s'appuie sur une définition déjà existante dans le code d'action sociale et des familles (CASF). *Article 1 " Art. D. 142-1-1.-Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement."*

" A cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social, celles-ci étant associées à la construction des réponses à leurs besoins. Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière. "Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social."⁴

On pressent déjà dans cette définition la difficulté inhérente à l'accompagnement des personnes déboutées à qui il faudrait permettre "d'exercer une pleine citoyenneté". En même temps, la définition précise que le travail social contribue à "promouvoir... le changement social, le développement social et la cohésion de la société". C'est sans doute entre ses deux missions que se glissent la force et la difficulté du travail social pour les migrants déboutés mais plus largement pour le public en situation de précarité.

⁴ Décret n°2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social

B. La polyvalence de secteur

Il s'agit d'un service social attaché à une institution. Depuis la décentralisation en 1963 puis en 1986, il s'agit du département. Les principes fondateurs sont fixés dans une circulaire de 1959 :

- intervention sur un secteur géographique donné
- accueil de proximité de toute la population
- approche généraliste par une assistante sociale capable d'avoir une vue d'ensemble des problèmes sanitaires, sociaux, économiques et psychologiques et d'aider à mettre en œuvre les moyens d'y porter remède avec le concours éventuel des services spécialisés

Aujourd'hui le morcellement des politiques publiques rend plus difficile l'exercice d'un travail social "généraliste" porteur d'une approche globale de la personne ou de la famille.

La polyvalence de secteur a donc pour mission la prise en charge et l'accompagnement du public d'un secteur géographique donné. Il s'agit d'un service public, garant d'impartialité, de solidarité et d'équité.

Implanté sur un territoire géographique donné, le travailleur social connaît généralement bien le secteur sur lequel il intervient (l'habitat, les écoles, les professionnels de santé, les autres services, les associations...). Son travail consiste à recevoir en entretien social les familles qui le sollicitent. Il doit mettre en œuvre les dispositifs adéquats aux problématiques identifiées. Il se caractérise par deux formes d'intervention possible : l'entretien individuel avec une personne ou une famille et des actions collectives avec des groupes d'individus.

Il a un travail de prévention et de promotion dans plusieurs domaines : logement et insertion, enfance et famille, accès aux droits, personnes âgées, personnes handicapées etc

Il a aussi la mission de protection de l'enfance, il est chargé de l'évaluation des situations d'enfants potentiellement en danger. Le travail partenarial et l'articulation avec des services plus spécialisés sont aussi une part importante de son travail.

C. Présentation du terrain

a. Le territoire

Il s'agit d'une commune de l'agglomération lyonnaise rattachée à la Métropole de Lyon créée en 2015.

C'est une ville multiculturelle qui dès la moitié du 20^{ème} siècle a attiré une main d'œuvre étrangère.

Au début, il s'agit plutôt d'une immigration latine : des Italiens puis des Espagnols et des Portugais. A partir des années 50, il s'agit plutôt d'une immigration nord-africaine avec majoritairement des Algériens. Ensuite, dans les années 70 arrivent des migrants Turcs, surtout venus pour travailler puis les familles les rejoignent par le biais du regroupement familial. Dans les années 2000 il arrive une immigration des pays de l'Est : Bulgare, Kosovar et Roumain. La ville accueille donc depuis longtemps des populations migrantes qui cohabitent sur le territoire. Dans la population, on rencontre de nombreuses nationalités et des étrangers arrivent encore régulièrement.

Aujourd'hui, la commune compte un peu moins de 20 000 habitants et se caractérise par une grande précarité au regard de plusieurs critères :

- le taux de chômage parmi la population active
- le taux de minima sociaux versés par la CAF
- une faible qualification
- une précarité monétaire (nombre de familles vivant sous le seuil de pauvreté)
- nombre de bénéficiaires de la CMU -C

La commune a la particularité de posséder un grand nombre de logements sociaux ce qui rend l'accès au logement social beaucoup moins tendu que sur le reste de la Métropole. Parallèlement, il existe aussi un parc privé locatif assez dégradé avec des propriétaires qui louent dans des conditions inhabituelles : par exemple à des personnes

sans aucun revenu ni statut régulier de séjour. Certains pourraient être considérés comme des marchands de sommeil.

Le service social où j'exerce est implanté dans un bâtiment où cohabitent d'autres services : mission locale, maison de justice, centre d'information et d'orientation. Les familles se déplacent très souvent physiquement auprès de la maison de la Métropole (en dehors des rendez-vous) ce qui entraîne un nombre d'accueils plus important que dans d'autres MDM. Du fait de leur précarité, ces populations ont tendance à solliciter plutôt le service social au lieu de s'adresser directement à l'administration concernée. L'accès à de nombreux services nécessitant l'usage de l'informatique, les familles se trouvent en difficulté pour se faire comprendre ou simplement obtenir un rendez-vous. La MDM reste un lieu privilégié d'accueil de proximité aux horaires d'ouverture assez larges.

b. L'équipe et son fonctionnement

L'équipe est constituée de personnel médico-social puisque cohabitent et travaillent ensemble le service social et la protection maternelle et infantile (PMI). Elle se compose de deux secrétaires (assistantes médico-sociales) pour 2 ETP⁵ également instructeurs du RSA, de quatre assistantes sociales (AS) pour 3,4 ETP, de deux conseillères en économie sociale et familiale (CESF) pour 0,9 ETP, de deux puéricultrices pour 1,8 ETP et d'un médecin pour 0,8 ETP.

Ces différentes professionnelles sont rattachées hiérarchiquement au chef de service social ou chef de service santé (médecin) d'un territoire beaucoup plus large que la commune.

Le public accueilli est celui résidant sur la commune (sauf un quartier où intervient une autre équipe) et celui domicilié auprès du centre communal d'action social (CCAS). Nous recevons les familles avec enfant mineur à charge et les personnes bénéficiaires du RSA sans enfant mineur à charge. Les autres ménages (isolés hors RSA) sont reçus par le CCAS.

⁵ ETP équivalent temps plein

En PMI, il y a des consultations médicales pour les enfants de 0 à 6 ans pour le suivi du développement du bébé, la vaccination et la prévention. Il n'y a pas de soins curatifs, les familles doivent avoir en parallèle un médecin traitant si l'enfant est malade.

Un bilan dans les établissements scolaires est fait par la PMI pour tous les enfants de 4 ans. Le service a aussi en charge l'agrément des assistantes maternelles.

En articulation avec le service social, les puéricultrices effectuent aussi des évaluations dans le cadre des informations préoccupantes (IP). Le service social reçoit les familles qui le souhaitent sur rendez-vous donné préalablement par les AMS à l'accueil.

La rencontre avec le public se fait donc principalement à sa demande. Il y a cependant deux cadres d'intervention où le travailleur social propose les rendez-vous :

- l'accompagnement du RSA lorsqu'il s'agit d'élaborer un contrat d'engagement
- la protection de l'enfance lorsqu'il s'agit d'évaluer s'il y a une situation de danger ou de risque de l'être suite à une IP.

Ponctuellement, il se peut aussi que le travailleur social suscite une rencontre avec une famille déjà accompagnée et qui ne se manifeste plus spontanément car il est inquiet de cette absence.

Les AMS sont les premières à accueillir les familles. Elles font un travail d'évaluation pour savoir si cela relève d'un rendez-vous avec l'assistante sociale, d'une autre orientation ou d'une démarche préalable. Il est parfois difficile de cerner la demande et d'évaluer si un rendez-vous est nécessaire.

Les délais pour obtenir un rendez-vous sont variables suivant les moments, ils peuvent aller de quelques jours à trois semaines. Les situations d'urgence sont alors prises en compte en dehors des permanences sociales.

Lorsqu'une famille a rencontré un travailleur social de l'équipe, elle garde le même interlocuteur à chacune de ses sollicitations afin de faciliter l'accompagnement.

c. La rencontre avec les familles déboutées d'asile

Sur la commune est implanté un centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA). Les familles accueillies bénéficient d'un accompagnement social interne au CADA durant le temps de la procédure de demande d'asile. Le service social n'a donc que très peu de lien pendant ce temps-là avec ces familles. La PMI est par contre très présente au sein du CADA pour des familles ayant des bébés. La puéricultrice fait des visites dans les chambres des résidents suite à une naissance pour peser le bébé comme elle va au domicile des autres familles de la commune (pour les parents qui le souhaitent). Elle anime un temps collectif d'accueil enfants-parents autour du jeu (enfants jusqu'à 4 ans).

Lorsque les personnes obtiennent la protection de la France et donc le statut de réfugiés, elles sont accompagnées par un dispositif dédié pour l'accès aux droits et au logement. Il se peut que par la suite, une fois installées dans un logement, elles sollicitent le service social de polyvalence considéré alors comme accès au droit commun.

Lorsque les personnes sont déboutées du droit d'asile et qu'elles décident de rester en France, elles doivent quitter le CADA dans le mois qui suit la décision de rejet. C'est dans ces conditions que se fait la première rencontre avec le service social de secteur. Les familles se retrouvent alors sans revenu, sans statut régulier de séjour donc sans autorisation de travail et le plus souvent sans solution d'hébergement. S'il y a des enfants en âge scolaire, la scolarité peut être maintenue dans la même école si la famille arrive à rester à proximité ou à faire les trajets.

Cette première rencontre est souvent très difficile sans doute de part et d'autres. Pour la famille, il s'agit très vite après la décision, de se confronter aux conséquences de ce refus de protection : l'absence d'un hébergement, l'insécurité et l'incertitude ; peut-être espère-t-elle encore qu'une solution soit proposée par l'assistante sociale ? Pour le travailleur social, cette première rencontre est une véritable épreuve "émotionnelle" qui vient heurter au-delà du professionnel et de son sentiment d'impuissance, la personne. Il s'agit de valider l'absence de solution concrète, de signifier à une famille que la société d'accueil ne l'a pas reconnue comme à protéger. Le travailleur social se sent alors bafoué dans les valeurs qu'il porte telles que la solidarité et l'humanité.

Les familles étant reçues sur rendez-vous, je sais à l'avance s'il s'agit de familles déboutées devant quitter le CADA et l'appréhension est manifeste avant la rencontre réelle.

La formation dispensée tout au long du DIU m'a en cela beaucoup aidée à mesurer que cette difficulté est partagée quels que soient les professionnels qui interviennent (social ou médical) même formés à cette problématique spécifique.

D. L'accompagnement social : un engagement réciproque

Le lien d'accompagnement

Paul FUSTIER, dans un article dans la revue informations sociales ⁶ en 2012 décrit le lien d'accompagnement comme un métissage entre échange par le don et échange contractualisé. Il me semble que cette approche permet de comprendre le malaise dans lequel se trouve pris le travailleur social lorsqu'il reçoit une famille déboutée du droit d'asile. En effet, l'échange est contractualisé puisqu'il s'agit, en tant que salarié d'une institution, de recevoir une famille qui sollicite un rendez-vous. Mais comme le note Paul Fustier « d'autres part, elles (les tâches à réaliser) sont aussi définies mais de l'intérieur comme une manière de prendre en compte les demandes (qui peuvent être non explicites) du « bénéficiaires » (et se pose alors la question d'un échange par le don). » C'est cette forme-là de l'accompagnement social qui met à mal le travailleur social car le cadre institutionnel ne permet pas de répondre à des besoins fondamentaux d'une famille (les tâches à réaliser). Concrètement lorsqu'une famille s'adresse à l'assistante sociale de la MDM car elle doit quitter le CADA la seule réponse concrète possible est l'attribution d'une aide alimentaire du fait de la présence d'enfant mineur.

Le département peut au titre de l'aide à l'enfance accorder une aide alimentaire mensuelle.

Concernant l'hébergement, cela relève de la compétence de l'Etat. Les familles ont sollicité la maison de veille sociale (MVS) pour une place en hébergement et ensuite c'est l'attente qui peut aller de 12 à 24 mois.

⁶ FUSTIER Paul Le lien d'accompagnement Informations sociales 2012 n°169

Lors de la première rencontre avec ces familles, je réexplique que je n'ai pas de solution malgré la présence d'enfants parfois même de bébé. J'ai alors l'impression de "valider " que cette famille n'a pas sa place ici, en France.

Au fil des rendez-vous, cette impression s'estompe, la famille s'organise et trouve parfois temporairement des solutions pour éviter d'être à la rue. Certaines familles arrivent à trouver une forme de stabilité, même si l'incertitude reste présente. Pour illustrer cela, je voudrais évoquer une situation que j'ai reçue dans le cadre professionnel et qui permettra au fur et à mesure de faire exemple.

M et Mme R. jeune couple albanais et leur fille âgée de quinze mois lors de notre première rencontre. Déboutés, ils doivent quitter le CADA. Ils sont repérés par les intervenants du CADA comme particulièrement fragiles et sans solution d'hébergement par leur entourage amical ou familial. Après trois nuits d'hôtel financé par le CADA à la sortie, ils sont à la rue avec leur bébé. Ils se font domicilier auprès du CCAS de la commune.

Après quelques jours à la rue, ils bénéficient d'une prise en charge par le renfort hivernal et sont à l'hôtel, les conditions sont difficiles. L'hôtel est excentré, la cohabitation avec les autres familles accueillies est difficile. Ils parlent très peu français et la communication verbale est très limitée. Leur fille est souvent malade. Ils n'ont pas de médecin traitant et consultent souvent en urgence à l'hôpital. Une fois par mois, je les reçois pour renouveler la demande d'aide financière. Au fil des rendez-vous, je vois la petite fille grandir même si bien souvent elle ne sort pas de la poussette.

II. Les difficultés du travailleur social en miroir à celles des familles

A. L'absence de statut juridique sur le territoire // quand le travail social doit faire valoir des droits

Lorsqu'une personne est déboutée du droit d'asile, elle doit alors quitter le territoire français. Si elle choisit volontairement de rentrer dans son pays d'origine, elle peut être

aidée par l'office français d'immigration et d'intégration (OFII) pour organiser et financer son retour. Si elle choisit de se maintenir sur le territoire alors qu'elle a une obligation de quitter le territoire français (OQTF) elle se retrouve en situation irrégulière, sans autorisation de travail et sans droits sociaux hormis le maintien de la couverture maladie universelle – complémentaire (CMU-C) pour les frais de santé et ensuite l'aide médicale Etat (AME). Elle devient alors un sans papier. Or comme nous l'avons vu dans la définition, le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux.

Ces deux postures qui semblent s'opposer ont en commun un impossible sens à donner. Et pourtant pour la famille, il faut continuer à vivre, à espérer et pour le travailleur social, il faut continuer à travailler, à espérer. Ce qui ne fait pas sens c'est l'impossibilité à se projeter dans le futur, comme construire un projet de vie ici, la famille comme le travailleur social sont comme dans un temps suspendu, ce qui les rend vulnérables. La famille est fragilisée par sa situation juridique et matérielle. Le travailleur social est fragilisé par son impuissance face à cette grande vulnérabilité.

Si suite au rejet d'une demande de protection, la famille introduit une demande de régularisation de séjour pour un autre motif (santé, vie privée et familiale) cela va prendre très longtemps, ne serait-ce que pour obtenir un rendez-vous à la Préfecture. Durant tous ces mois, le temps est figé dans le sens où il n'y a pas d'évolution possible au niveau juridique. Il s'agit alors pour la famille de gérer l'urgence du présent, de trouver de quoi vivre au jour le jour.

Pour le travailleur social aussi le temps de l'accompagnement est figé puisqu'aucune évolution du statut de séjour n'est possible. Le travailleur social ne peut pas baser son accompagnement sur les dispositifs légaux existants puisque les personnes déboutées n'y ont pas droit. Il ne peut pas travailler à un accès au logement classique, il ne peut pas travailler à une insertion professionnelle. Il ne peut même pas faire valoir des droits à des ressources minimales. Il n'y en a pas. Il ne peut pas accompagner les parents et les enfants à la recherche d'un meilleur épanouissement via le sport ou le loisir car tout est problème le transport, l'inscription à un club... Et aucune aide financière n'est possible hormis à titre alimentaire. Ainsi du côté des tâches à réaliser par le travailleur social, le

non-sens s'infiltrer aussi. Il ne peut que se situer comme la famille dans un accompagnement à la survie, au jour le jour sans projet et pour quel avenir ?

Les familles déboutées ont très peu de droits sociaux mais même l'aide extra-légale ne leur est pas accessible, seul le secteur associatif peut apporter des aides partielles. Le paradoxe institutionnel réside dans le fait de pouvoir aider à titre alimentaire si présence d'enfant mineur mais pas de maintenir l'électricité ou le gaz pour se chauffer. Comment parler alors de droits fondamentaux ?

Il revient au travailleur social d'expliquer à la famille ce non-sens. Alors que lui-même ne partage pas cet état de fait, il se retrouve le porte-parole d'un discours qui ne fait pas sens pour lui, qui est en profond désaccord avec ses valeurs professionnelles de solidarité et de justice sociale.

Jean FURTOS dans la revue Rhizome n°44 définit accompagner comme « aller vers un partage du pain, partager une réalité substantielle qui nourrit autant celui qui donne que celui qui reçoit, un partage vital.⁷ » Dans le contexte décrit plus haut, j'oserais dire que l'accompagnement consiste à partager du vide mais c'est quand même un partage qui permet de rester dans une relation humaine à part entière. C'est en cela qu'il s'agit bien de travail social car la rencontre avec la famille reste pleinement possible. Le travail social est d'abord et avant tout une rencontre.

En dehors de ce cadre institutionnel, la rencontre n'aurait pas lieu et c'est en même temps dans ce cadre qu'est signifiée une non-appartenance au droit commun. Généralement le public accueilli par le travailleur social est à la marge et l'accompagnement consiste à repérer les potentialités de la personne dans sa singularité pour lui permettre de s'adapter, de ne plus se sentir exclue. La famille déboutée du droit d'asile peut solliciter le service social de secteur comme n'importe quelle autre famille mais elle ne peut pas prétendre aux mêmes possibilités d'aide, de nombreux dispositifs légaux ne lui sont pas accessibles. Il est donc plus difficile de l'accompagner à ne pas se sentir exclue en appliquant la définition du travail social qui veut que l'on aide les personnes à exercer leur pleine citoyenneté. Via le refus de papier de séjour il est

⁷ FURTOS Jean Ambiguïté de l'accompagnement précarité de la transmission Rhizome n°44 juillet 2012

affirmé que les familles ne sont pas des citoyens. C'est alors dans la rencontre avec le travailleur social que peut naître un sentiment d'inclusion.

Face à cette absence de statut juridique et donc d'existence légale sur le territoire, le lien régulier (une fois par mois) de la famille avec le travailleur social peut s'apparenter à une occasion de se frotter à ce que J.C METRAUX appelle l'autre monde. Il écrit *« pour beaucoup d'étrangers en situation précaire, les contacts avec le monde d'accueil se résument aux rendez-vous avec les fonctionnaires de l'immigration et les enseignants de leurs enfants, éventuellement avec des médecins, des travailleurs sociaux et des juristes. Ce qu'ils perçoivent de l'autre monde dépend alors de ce que les professionnels leur en donnent à voir. Montrent-ils de la bienveillance ou assèment-ils suspicions et jugements sur la propension des exilés à tromper les autorités de l'asile, sur le manque de collaboration des parents, sur leur supposée volonté de s'intégrer, sur la simulation de patients se plaignant de douleurs chroniques ? Selon la teneur des attitudes, le contenu des messages et le ton des voix, l'étranger gagnera peut-être l'envie de connaître cet autre monde ou alors se convaincra qu'il vaut mieux conserver ses distances, tel un perpétuel acquiescement de surface.⁸ »*

C'est donc là que le travailleur peut dépasser son cadre institutionnel et faire preuve de bienveillance. Il est responsable de la façon dont il accueille la personne et de ce qu'il peut lui dire.

Il lui appartient alors d'instaurer une relation humaine propice à une véritable rencontre, de ne pas avoir seulement un langage administratif. Cela passe par prendre le temps nécessaire à une compréhension mutuelle qui d'emblée n'est pas aisée et qui souvent dans d'autres administrations n'est pas possible. Il peut partager son désarroi de ne pas avoir de solution pratique à proposer alors qu'il mesure le besoin de la famille. Par exemple, avec Mme R qui venait au rendez-vous avec son bébé de 13 mois et qui était souvent malade c'est d'abord prendre des nouvelles de la santé de l'enfant. Puis pouvoir signifier que je ne trouve pas normal qu'un enfant ait de telles conditions de vie même si je ne peux pas lui proposer de solution d'hébergement décente, nous sommes ensemble face à la même absurdité.

⁸ MERTAU Jean Claude La migration comme métaphore 2004

B. Traverser les épreuves : pour les familles comme pour les travailleurs sociaux

Même si J.C METRAUX considère que nous sommes tous des migrants, il explique que pour qu'un phénomène soit qualifié de migration il y a six moments distincts :

- Vivre dans un monde et en être
- Quitter ce monde
- Passer d'un monde à l'autre
- Entrer dans un autre monde
- Vivre dans cet autre monde
- Etre de cet autre monde⁹

Si on applique ces six moments au parcours d'une famille déboutée, on imagine que l'absence de statut juridique rend difficile la dernière étape : être de cet autre monde.

Les conditions de vie que leur offre la société représentent une épreuve quotidienne. Il faut pouvoir subvenir aux besoins de sa famille, se repérer dans un cadre méconnu et souvent hostile. Pour les parents, il faut aussi prendre soin de leurs enfants. Les enfants s'ils sont en âge scolaire ont le droit à une scolarité ce qui leur permet d'être immergés dans la société d'accueil mais peut parfois créer un décalage avec leurs parents.

Une maman Georgienne déboutée du droit d'asile et provisoirement hébergée chez un compatriote avec sa famille me racontait que son fils de 7 ans qui vient d'apprendre à lire, en français, ne comprenait pas que sa mère reste avec son alphabet. Petit à petit, le fils appauvrit son expression orale en Georgien, sa mère dit « il parle maintenant géorgien comme moi je parle français », sous-entendu assez mal et pourtant le père de cette famille ne parle presque que dans sa langue maternelle. Alors même qu'ils sont pour l'instant ici sans statut régulier de séjour, sans pouvoir se faire une place dans cette société qui ne leur a pas accordé une protection, les enfants semblent eux déjà appartenir à cet autre monde.

⁹ METRAUX Jean Claude La migration comme métaphore 2004

Pour les familles, il y a donc l'épreuve du quotidien, survivre au jour le jour et l'épreuve culturelle qui peut les distancier de la société d'accueil et de leurs enfants. Il s'agit de traverser un moment difficile (dont l'issue est incertaine) et en même temps mobiliser des capacités à y faire face.

Dans l'accompagnement de ce public, le professionnel est lui aussi pris dans une tension entre ce qu'il souhaiterait et ce qu'il lui est possible de faire. Bertrand RAVON parle d'épreuve de professionnalité. Il écrit « *De ce point de vue, la professionnalité se construit entre l'idéal de la profession et la réalité de l'exercice. C'est à dire dans les épreuves quotidiennes où l'idéal professionnel du travailleur social est mis en pratique.* ¹⁰ » Il poursuit en précisant que ces épreuves de la professionnalité peuvent entraîner une fatigue, une usure du professionnel mais peuvent aussi enclencher une résistance, des nouvelles formes de construction et ainsi affermir sa professionnalité.

Tout comme une famille dans une situation difficile, le professionnel va devoir mobiliser d'autres ressources, d'autres soutiens et développer des capacités à faire face à ses situations en co-construction avec la famille.

C. Difficulté de se comprendre quand on ne parle pas la même langue // difficulté pour le professionnel du social de se faire entendre face à d'autres logiques

Lorsque les personnes déboutées du droit d'asile quittent le CADA, elles viennent de passer quelques mois en structure d'accueil où elles peuvent avoir commencé à apprendre le français. Si elles ne sont pas déjà francophones, certaines personnes auront pu acquérir un minimum de vocabulaire qui permet l'échange, pour d'autres ce n'est pas le cas.

Il y a sans doute plusieurs raisons à cela : un séjour en CADA trop court pour avoir le temps d'apprendre la langue, des préoccupations trop envahissantes pour être disponible à un nouvel apprentissage. Le travail social passe en premier par la parole, Saul KARSZ

¹⁰ RAVON Bertrand Comment traverser les épreuves du travail social Rhizome n°33 décembre 2008

écrit dans pourquoi le travail social « le travail social, un des derniers salons où l'on cause¹¹ ». Comment cause-t-on quand on ne parle pas la même langue ?

L'accompagnement social se trouve donc très impacté lorsque l'échange verbal est difficile voir rendu impossible par l'absence d'une langue commune. Certes, l'institution prévoit la possibilité de faire appel à de l'interprétariat mais le nombre d'heures financées est très limité.

Nous en réservons l'usage pour des entretiens nécessitant d'aborder des questions plus larges que le quotidien en particulier la protection de l'enfance. La difficulté de l'échange limite beaucoup le travail d'accompagnement.

Je voudrais pour illustrer cette limite revenir sur la situation de Mr et Mme R, jeune couple albanais. Je les ai reçues chaque mois pendant environ quinze mois avec le plus souvent madame seule en entretien avec sa fille qui était bébé et ne parlait pas encore. L'échange en français était très limité et malgré un accompagnement dans la durée nous n'avons évoqué que peu de choses.

Cette absence de communication a entraîné pour moi un malaise qui peut se décliner à plusieurs niveaux :

Dans un premier temps, en plus de l'absence de langage commun, je m'interdisais de trop questionner la famille sur ses conditions de vie. Je savais qu'elle vivait dehors à la rue, et cela m'était insupportable. Puisque je n'avais pas de réponses à apporter, pourquoi questionner ?

De plus, j'avais l'impression que madame R. faisait beaucoup d'efforts pour tenter de me parler, de se faire comprendre mais cela ne fonctionnait pas. Il me semblait alors rajouter un échec supplémentaire, plutôt que de risquer de ne pas y arriver j'avais choisi de limiter les échanges. Cependant au fur et à mesure des rencontres, la famille elle-même a trouvé des solutions comme faire appel à une tierce personne de leur entourage par téléphone pour servir d'interprète.

Par la suite, la famille a pu loger à l'hôtel grâce à une prise en charge dans le cadre du renfort hivernal. Elle était alors suivie par un travailleur social référent, qui a, une fois,

¹¹ KARSZ Saül pourquoi le travail social ? 2004

accompagné la famille lors d'un rendez-vous à la MDM. Il a alors fallu être très vigilant à ne pas engager un échange entre travailleurs sociaux, à prendre le temps de s'assurer que la personne a compris, lui laisser la possibilité de s'exprimer, la regarder. Chacun des travailleurs sociaux ayant une connaissance de la situation, le risque est grand par souci d'efficacité de faire et/ou de parler à la place de l'intéressé qui ne maîtrise pas la langue.

JC METRAUX lorsqu'il évoque l'appartenance à cet autre monde, dernière étape de la migration dit à propos de la langue (p.52) : "*pour appartenir, l'existence d'une langue commune ne suffit donc pas. Il faut encore disposer d'une voix et que celle-ci soit écoutée, d'un langage et que celui-ci soit compris, d'un visage et que celui-ci soit regardé.*"¹² "

Le travailleur social doit pouvoir être celui qui écoute, qui comprend et qui regarde pour ces familles alors que de nombreuses autres administrations ou services ne prennent pas le temps de le faire. C'est sans doute pour cela que ma position professionnelle a évolué.

Alors que je n'osais pas questionner car j'étais mal à l'aise comme coupable d'une absence de réponse qui améliorerait la situation, je me suis autorisée à entendre, à partager avec cette famille ses conditions de vie difficiles.

Certaines choses peuvent se partager en complétant les mots par des gestes. Cependant cela reste limité et parfois source de malentendu faisant appel à des interprétations plus ou moins justes par chacun des interlocuteurs. Ainsi avec Mme R alors qu'elle me décrivait son lieu de vie par un geste arrondi avec ses mains, j'ai reformulé par « vous vivez sous une tente » qu'elle m'a confirmé d'un hochement de tête. Sachant la famille à la rue, j'ai projeté mon interprétation conformément à mon idée d'une vie à la rue pour comprendre le rendez-vous suivant qu'il s'agissait en fait de l'arche d'un pont. Cet exemple n'a pas de conséquences importantes sur la situation mais combien d'autres malentendus ont-ils eu lieu ? Alors que la rencontre se veut bienveillante comment être sûr qu'elle ne crée pas de l'insécurité ? Qu'elle ne rajoute pas des difficultés plutôt que d'offrir des réponses ?

¹² METRAUX Jean Claude La migration comme métaphore 2004

Bien sûr même si nous parlons la même langue, le malentendu est toujours possible, ne serait-ce que par la dimension culturelle dans l'échange. Mais l'échange avec une personne, de surcroît dans une situation fragile, qui parle une autre langue ne facilite pas un véritable partage. Peut-on alors parler véritablement d'une rencontre ?

Cette incompréhension entre le travailleur social et la personne qui ne permet pas d'approfondir l'échange peut être mis en parallèle avec la difficulté du travailleur social à se faire entendre auprès de son institution par exemple. Il ne suffit pas de disposer du langage pour que celui-ci soit entendu, encore faut-il qu'il puisse raisonner pour celui qui le reçoit. Ainsi pour reprendre la situation de la famille R, si pour moi, assistante sociale, il est entendu que vivre à la rue avec un bébé n'est pas concevable et qu'il faut trouver une solution mon institution ne peut pas « m'entendre » puisque l'hébergement des personnes déboutées relève de la compétence de l'Etat et non de la Métropole.

Le travailleur social, comme la personne déboutée, peut aussi être en difficulté de communication dans l'autre sens que celui de se faire entendre, celui de ne pas comprendre. Ne pas comprendre des logiques institutionnelles qui ne permettent pas à des familles de subvenir à leurs besoins primaires, l'absence d'hébergement par exemple.

La Maison de la Veille Sociale (qui, dans le Rhône, correspond au SIAO, Service d'Accueil et d'Orientation) a des commissions d'urgence qui permettent de définir si la situation relève bien d'un hébergement d'urgence. Une fois la situation « labellisée » prioritaire et urgente, il faut attendre, attendre souvent de dix-huit à vingt-quatre mois pour se voir proposer une solution d'hébergement. Ici nous avons beau parler la même langue, il semble que le mot « urgence » ne requiert pas la même signification pour les uns et les autres : l'Etat, la famille et le travailleur social. Ici c'est le travailleur social qui ne comprend pas la logique institutionnelle qui consiste à laisser des familles dans des conditions de vie indécentes.

D. Notion d'invisibilité pour les déboutés // le travail social qui doit montrer

Le demandeur d'asile qui voit sa demande de protection rejetée n'a plus le droit de se maintenir sur le territoire. Juridiquement il n'a plus de statut et il devient invisible socialement. Par nécessité, pour ne pas risquer un contrôle de police notamment, le débouté va tenter de se faire discret.

Invisible aussi parce que la société ne le reconnaît pas, sans statut, sans autorisation de travailler, il ne peut pas bénéficier de dispositifs existants : l'apprentissage du français, l'accompagnement à l'insertion professionnelle, un revenu minimum...

Alors que notre société accorde une place importante au travail, le débouté, sans emploi, ne peut y trouver sa place et s'il travaille, il ne peut le revendiquer puisqu'il s'agit d'un emploi « non-déclaré », non officiel. S'il le perd, il ne bénéficiera pas de droits sociaux en compensation (chômage ou RSA). Il ne sera pas comptabilisé comme un demandeur d'emploi.

Le débouté se rend et est rendu invisible pourtant il vit ici, il existe et il lui faut trouver des moyens de subvenir à ses besoins au moins de survie (soins, hébergement, alimentation, scolarité des enfants...)

Une des premières conditions pour pouvoir se manifester auprès des associations caritatives, du service social ou de l'école est d'avoir un ancrage territorial c'est-à-dire une adresse ou une domiciliation.

Lorsque les familles n'ont pas un hébergement stable, cette question peut se révéler très vite compliquée. Ainsi pour la famille R que j'accompagne, elle a pu sans difficulté être domiciliée auprès du CCAS de la commune puisqu'elle justifiait y avoir séjourné durant son accueil au CADA.

Après la fin de la prise en charge à l'hôtel dans le cadre du renfort hivernal, la famille s'est retrouvée à la rue et a vécu en squat sur Lyon et sans doute dehors à la rue. Les déplacements pour venir voir l'assistante sociale et pour se rendre aux distributions des Restos du Cœur sont devenus problématiques. Pour éviter ces trajets, nous avons

cherché à obtenir une domiciliation auprès du CCAS de la mairie d'arrondissement de Lyon où la famille gravitait le plus, afin qu'elle puisse s'adresser aux services en proximité. Pour obtenir un tel document « élection de domicile », il faut pouvoir apporter des éléments d'attache ou de lien au territoire.

Pour la famille R, cela a été un véritable parcours du combattant, pas d'enfant scolarisé sur le secteur puisque leur fille n'est pas en âge d'aller à l'école, pas d'attestation d'un hébergeant puisqu'ils vivent à la rue, pas de travail, pas de famille...difficile de prouver un lien avec le territoire.

J'ai donc continué de les recevoir pendant plusieurs mois alors qu'ils ne vivaient plus sur la commune. Ils ont parfois renoncé à l'aide des Restos du Cœur parce qu'ils ne pouvaient pas venir aux distributions.

Puis à force de chercher et d'insister, ils ont fini par obtenir une domiciliation auprès d'une association et je n'ai plus rencontré cette famille qui a enfin pu s'adresser au service social le plus proche de son lieu de vie.

Les déboutés se retrouvent dans cette situation paradoxale de devoir se rendre invisible puisqu'ils n'ont pas le droit d'être là et la nécessité d'affirmer leur présence puisqu'ils doivent par eux-mêmes, sans travail légal possible, faire vivre leur famille. Le travailleur social peut aussi se retrouver dans cette situation paradoxale car il doit appliquer les politiques sociales et répondre à l'institution qui l'emploie tout en cherchant les interstices possibles pour aller au-delà et surtout maintenir un accompagnement qui garantit une humanité.

Anne CATAL écrit en parlant de la polyvalence de secteur « - *du côté des politiques sociales : l'administration répond aux usagers en termes de procédures, dossiers, dispositifs. Ces réponses standardisées sont en décalage avec les situations et les problèmes que vivent les personnes et s'expriment au détriment de la relation de l'assistant social à l'utilisateur ...*

-Du côté des acteurs, le social est médiatisé ... le travail social est mis à rude épreuve par ce social du spectacle : comment les travailleurs sociaux « médiateurs de l'ombre » pourraient-ils faire connaître la relation discrète établie avec l'utilisateur.¹³ »

Tout comme les déboutés, le travailleur social doit se faire discret pour conserver une part d'autonomie dans son travail et dans la relation d'aide qu'il engage mais il doit aussi rendre visible à son employeur les problématiques rencontrées par le public accueilli, faire remonter les besoins de ce public.

Saul KARSZ dans *pourquoi le travail social* écrit « *le savoir-faire des professionnels consiste à repérer l'universel de la problématique dans le singulier de l'expérience. Condition sine qua non pour que chaque discours devienne intelligible. C'est cela, de fait, concrètement la pratique sociale quotidienne. Le travail social constitue un dispositif socio-politique stratégique de par sa capacité à traiter d'enjeux historiques en traitant d'affaires domestiques et vice versa.*¹⁴ »

Concernant les familles déboutées, il est difficile pour le travailleur social de rendre compte ou de rendre visible les problématiques rencontrées. Il y a plusieurs raisons à cela. La première est que ces familles représentent un petit nombre de situations parmi l'ensemble du public reçu et qu'elles sont souvent « de passage », elles sont dans une situation tellement précaire en terme d'hébergement qu'elles ne restent pas. La seconde réside justement dans le fait qu'elles n'existent pas auprès des autres partenaires : pôle emploi, les bailleurs sociaux, les dispositifs d'insertion, les structures de loisirs enfants, les modes de garde...

Ce sont plutôt les associations qui mettent en lumière ces situations familiales humainement insupportables. Ainsi sur la commune est né un collectif de citoyens composés de personnes « militantes » pour certaines déjà engagées dans des associations caritatives ou autres (Restos du Cœur, RESF...). Ils apportent au cas par cas et dans la limite de leurs moyens des solutions concrètes en relais des institutions qui ne répondent pas. Ils peuvent par exemple héberger des familles chez eux avec un système de rotation ou louer un appartement (en co-financement) pour une famille sans solution.

¹³ CATAL Anne Quel avenir pour la polyvalence de secteur Lien social n°708 du 6 mai 2004

¹⁴ KARSZ Saül pourquoi le travail social ? 2004

Ils ont par ailleurs interpellé par écrit différentes institutions : la mairie, la responsable sociale du territoire (et peut être d'autres) en listant anonymement des familles sans solutions d'hébergement. C'est une façon de rendre visible ce problème, de le remettre dans le débat public à travers des situations individuelles pour que la recherche de solutions passe par une réponse politique globale.

Si le travailleur social n'a pas cette possibilité de dénoncer les failles du système puisqu'il en est lui-même un rouage, il peut cependant affirmer les valeurs qui l'animent dans la relation d'aide qu'il établit avec la famille. Il peut aussi inlassablement continuer de solliciter ce qui lui semble nécessaire aux besoins des familles. Ne pas s'adapter aux réponses données et continuer de demander en fonction des besoins. Ne pas se résigner ; ce qui n'a pas été possible pour une situation à un moment donné ne doit pas l'empêcher de solliciter à nouveau pour une autre situation.

E. Quelques pistes de réflexion du côté du professionnel pour améliorer l'accompagnement social

Je l'ai déjà dit la relation d'aide et l'accompagnement social engagent les deux parties. Pour l'assistante sociale, le travail avec les familles déboutées est éprouvant professionnellement et émotionnellement. Il est donc nécessaire de ne pas s'essouffler pour pouvoir continuer à travailler avec conviction. Je souhaiterai pour cela évoquer quelques pistes si infimes soient-elles.

La première est le partage en équipe. L'activité en polyvalence de secteur se caractérise justement par le fait de travailler avec d'autres professionnelles du même métier mais aussi d'autres professions les secrétaires et les infirmières puéricultrices de PMI. Même si chaque accompagnement est individuel car il s'établit entre une assistante sociale et une famille, il reste possible d'évoquer avec les autres professionnelles les situations qui pèsent. Cela permet de partager notre impuissance, notre malaise, de vérifier que nous n'avons pas oublié de mobiliser telle ou telle ressource et de partager notre indignation face à l'absence de solution concrète à proposer.

En polyvalence de secteur, de fait aussi, les sollicitations sont diverses et les familles reçues peuvent être dans des situations très différentes. Il est important qu'au sein d'une équipe sociale chaque assistante sociale reçoive des familles déboutées et non qu'une seule soit spécialisée et reçoive toutes les situations de déboutés d'asile. C'est cela qui permet un partage d'expérience entre pairs.

Pour faire un pas de côté et pouvoir se détacher de ce que nous font vivre ces situations humainement difficiles, le rire me semble aussi une possibilité. Il ne s'agit évidemment pas de rire au détriment des familles mais par exemple de situations cocasses dans lesquelles nous nous mettons pour tenter de se faire comprendre quand la langue n'est pas partagée. Une forme d'autodérision qui, en la partageant avec les collègues, me parait resituer le travailleur social dans une position d'humilité. S'il a un savoir à transmettre il a, comme la famille, des difficultés à le partager. Dans une relation d'accompagnement social, les positions ne sont pas à égalité d'autant plus avec une famille déboutée puisqu'elle est sans statut alors que l'assistante sociale est représentative de l'institution. Pouvoir rire de soi-même dans son incapacité à se faire comprendre peut rééquilibrer cette relation.

Une autre piste de réflexion à explorer pour améliorer l'accompagnement de ce public me semble être le travail en réseau. Le travail social de polyvalence a l'habitude de travailler en partenariat avec d'autres professionnels du social au sens large. Mais les familles déboutées du droit d'asile nous amènent à chercher d'autres solutions que les réponses institutionnelles et donc de travailler avec des non professionnels du social. Avec les associations caritatives, le travailleur social a déjà des liens avec des bénévoles mais cela est validé institutionnellement. Ce qui est nouveau c'est de devoir partager avec de nouvelles formes d'engagement citoyen ou au contraire de faire appel à des institutions religieuses en relais.

Une dernière piste pour améliorer l'accompagnement de ce public spécifique est la formation. Cela peut passer par des recherches d'information (facilement accessibles via certains sites internet) sur les pays d'origine, les parcours migratoires, la législation... Cela peut être aussi de s'engager dans le DIU par exemple qui permet de se former sur ce sujet des migrations et des migrants en France aujourd'hui. Mais qui remet plus largement dans une dynamique de réflexion. Pour ma part cela a remis en lumière la

dimension politique de ce sujet et finalement l'universalité des difficultés du travail d'accompagnement tant au niveau santé que social. La question de faut-il faire un certificat médical en est un bel exemple.

Dans le contexte de crise que traverse notre pays le public migrant est souvent pointé comme responsable de nombreux maux et les politiques mises en place sont plutôt inhospitalières et sans cesse plus restrictives. Le travail social et ses difficultés s'inscrivent dans ce contexte. Il est important de le repérer pour pouvoir s'en détacher. La formation dispensée au cours du DIU permet aussi d'acquérir des connaissances, de rencontrer des professionnels très engagés dans leur travail. Le partage avec les autres étudiants est aussi riche d'expériences.

CONCLUSION

Même si travailler avec les familles déboutées du droit d'asile met à l'épreuve le professionnel et l'humain, c'est une chance de pouvoir rencontrer ces personnes d'origine si différente et aux ressources époustouflantes. Cela nous oblige à nous dépasser, sortir de notre zone de confort professionnel. En ce sens, ce travail permet aussi de mesurer qu'à défaut de pouvoir mobiliser des dispositifs d'aide traditionnelle, la relation humaine est mise au cœur de l'accompagnement. N'est-ce pas le propre du travail social ?

En analysant les difficultés spécifiques rencontrées avec ce public, cela nous ramène au cœur du métier d'assistante social en polyvalence de secteur et permet d'étendre la réflexion à l'ensemble du public accueilli : prendre le temps avec les familles reçues, s'assurer que les paroles échangées sont mutuellement comprises et partagées, co-construire une recherche de solution et rester humble dans notre savoir-faire en laissant place à la relation.

Le travail de lien reste essentiel dans l'accompagnement social. Mais la complexité des dispositifs, la diminution des rencontres physiques avec les institutions (démarches internet, plate-forme téléphonique...) vient entraver les échanges et densifier les démarches techniques pour le travailleur social au détriment de la relation. En même temps ces démarches restent nécessaires à l'intérêt de la famille.

Les différents modules du DIU, certains plus législatifs, d'autres plus orientés sur les préjugés, l'interculturalité m'ont apporté des connaissances théoriques et constituent une expérience enrichissante pour la professionnelle de terrain.

Se rendre compte que le ressenti professionnel, qui n'est habituellement partagé qu'avec les membres de l'équipe, est théorisé est à la fois rassurant et dynamisant. Il ouvre la pensée.

Mais les différentes interventions ont aussi mis en lumière que la France comme société d'accueil reste très frileuse à l'égard des demandeurs d'asile qu'ils soient statutaires ou déboutés. Ils peinent à trouver une place satisfaisante dans notre société. Malgré l'énergie déployée par des professionnels engagés et une mobilisation citoyenne, la

tendance politique ne semble pas vouloir favoriser des conditions permettant à chacun une reconnaissance de ses droits et une valorisation de ses capacités.

Ce travail de mémoire m'a permis un pas de côté, une distanciation que j'espère positive dans la poursuite de mon travail quotidien. Mais il reste très personnel, il s'est essentiellement situé du côté du professionnel sans aller interroger les personnes concernées.

Il m'a aussi permis de réaffirmer des valeurs fondamentales à la relation d'aide. Mais aujourd'hui, le cadre institutionnel n'est pas suffisant pour apporter des réponses satisfaisantes et l'articulation avec d'autres intervenants (parfois non professionnels) est à construire dans un cadre qui reste à inventer.

Bibliographie

OUVRAGES

KARSZ Saül pourquoi le travail social ? Edition Dunod 2004 161 p

METRAUX Jean Claude La migration comme métaphore Edition La dispute 2004
260 p

SANCHEZ-MAZAS Margarita La construction de l'invisibilité Suppression de l'aide sociale dans le domaine de l'asile Genève IES édition 2011 302 p

REVUES

Lien social n°708 du 6 mai 2004 Quel avenir pour la polyvalence de secteur ?
Anne CATAL

La revue française de service social n°256 La polyvalence aujourd'hui « défis et enjeux »

Informations sociales 2012 n°169 Le lien d'accompagnement un métissage entre échange par le don et échange contractualisé Paul FUSTIER

Rhizome n° 33 décembre 2008 Comment traverser les épreuves du travail social
Bertrand RAVON

Rhizome n° 44 juillet 2002 Ambiguïté de l'accompagnement précarité de la transmission Jean FURTOS

Accueillir autrement n °126 mai juin 2006 L'accompagnement des étrangers par l'ASSFAM Chantal HENOCQUE

La revue française des affaires sociales 2004/4 p 205 à 222 L'hébergement des demandeurs d'asile à Lyon pratiques locales et devenir des demandeurs Frédérique BOURGEOIS Sophie EBERMEYER Mélanie SELVIN

Plein droit 2007/1 n°72 p 8 à 16 Du SSAE à l'ANAEM , une liquidation annoncée
Alain MORICE

Rapport IGAS (inspection générale de l'action sociale) 2017 L'accompagnement social
Bénédicte JACQEY-VAZQUEZ septembre 2018

Rapport annuel 2019 sur l'asile en France et en Europe par Forum réfugiés Cosi

Actes du séminaire de réflexion ORSPERE-SAMDARRA « Vulnérabilité et demande d'asile » Auvergne-Rhône-Alpes 2017

SITES

www.forumrefugiés.org

www.lacimade.org

www.migrationsenquestions.fr

L'accompagnement social des familles déboutées du droit d'asile en polyvalence de secteur : des effets miroir

Mots clés : Travail social, accompagnement, déboutés du droit d'asile

A partir d'une expérience de terrain d'assistante sociale en polyvalence de secteur, il s'agit d'une réflexion sur la spécificité de l'accompagnement des familles déboutées du droit d'asile. Comment l'absence de statut régulier de séjour impacte la situation des familles et leurs conditions de vie en France et comment cela résonne en miroir au travail d'accompagnement social. Il met en évidence l'importance d'établir une relation de qualité pour permettre une vraie rencontre, support de base à tout travail social.

Mémoire du Diplôme Inter-Universitaire « Santé, société et migration »

Rédigé sous la direction de Vincent TREMBLAY

Année 2018-2019