

Master Sciences humaines et sociales

Mention Intervention et développement social

Parcours Economie sociale et solidaire

Conservatoire National des Arts et Métiers de Paris

**LA PLACE DU TRAVAIL SOCIAL DANS L'HEBERGEMENT SOLIDAIRE
DES EXILES CHEZ DES PARTICULIERS : UNE REDEFINITION
INNOVANTE DU TRAVAIL SOCIAL ?**

Octobre 2019

Mégane Réginal

Sous la direction d'Evangeline Masson Diez

Je dédie ce mémoire à mon grand-père, aujourd'hui en fin de vie, qui est venu en aide aux exilés ayant traversés la frontière italienne à Briançon, qui a cuisiné des macarons et des bons plats pour le centre d'hébergement où ils étaient hébergés.

Remerciements

Je remercie Joane Chahine, étudiante en master 2 recherche en travail social au CNAM, qui réalise également un mémoire sur la même thématique et avec qui j'ai travaillé en binôme pour une grande partie de l'enquête. Merci de ton écoute et de ta coopération.

Je remercie l'ensemble de mes camarades de promotion avec qui j'ai passé une très belle année.

Je remercie Elisabetta Bucolo, enseignante-chercheuse à la tête du master Economie Sociale et Solidaire, qui m'a mise en lien avec ma directrice de mémoire et qui a su transmettre avec passion ses connaissances et ses valeurs au travers des cours.

Je remercie Evangeline Masson Diez, doctorante sur la thématique de l'hébergement citoyen et directrice de mon mémoire, qui a toujours eu une démarche pédagogique à mon égard et qui a fait preuve d'une grande disponibilité. Ses connaissances sur le sujet m'ont orienté sur des pistes de recherche pertinentes et m'ont permis de rencontrer des acteurs clés.

Je remercie Charlotte Villard et Aude Cordone, des précieuses amies qui ont pris le temps de relire mon mémoire.

Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont accepté de s'entretenir avec moi dans le cadre de la réalisation de ce mémoire. Sans eux, ce travail n'aurait pas pu aboutir.

Table des sigles

AME	Aide Médicale d'Etat
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
CADA	Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile
CASVP	Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris
CESF	Conseiller en Economie Sociale Familiale
CHUM	Centre d'Hébergement d'Urgence Migrants
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIP	Conseillère en Insertion Professionnel
CMU-C	Couverture Maladie Universelle Complémentaire
CNAM	Conservatoire nationale des arts et métiers
DIAIR	Délégation Interministérielle à l'Accueil et l'Intégration des Réfugiés
DIHAL	Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
DNA	Dispositif national d'accueil
GIP	Groupement d'Intérêt Public
HCR	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
HUDA	Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile
OFII	Office Français de l'immigration et de l'intégration
OFPRA	Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	3
TABLE DES SIGLES.....	5
PRÉAMBULE.....	1
INTRODUCTION.....	3
LA CRISE « MIGRATOIRE » OU LA CRISE DE L'« HOSPITALITÉ »	3
L'HOSPITALITÉ PRIVÉE, UNE PRATIQUE ÉMERGENTE QUI TEND À S'ENCADRER.....	4
LA PLACE DU TRAVAIL SOCIAL DANS LES INITIATIVES D'HÉBERGEMENT SOLIDAIRE.....	7
PARTIE 1 : MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE.....	9
1. UN TRAVAIL DE RECHERCHE EN BINÔME	9
2. LA RECHERCHE THÉORIQUE.....	9
3. L'ENQUÊTE DE TERRAIN	18
4. LE CHOIX DU VOCABULAIRE.....	19
PARTIE 2 : TYPOLOGIE DES FORMES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DANS LES DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT SOLIDAIRE	21
1. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL BÉNÉVOLE	23
1.1. <i>Un accompagnement palliatif, l'exemple de Pachira</i>	<i>23</i>
1.2. <i>Un accompagnement fraternel, l'exemple de Jasmin</i>	<i>26</i>
1.3. <i>Les difficultés rencontrées par les acteurs.....</i>	<i>28</i>
2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PROFESSIONNEL.....	31
2.1. <i>Un accompagnement fragmenté, l'exemple de Pissenlit.....</i>	<i>31</i>
2.2. <i>Un accompagnement traditionnel, l'exemple de Ceibo</i>	<i>34</i>
2.3. <i>Un accompagnement sur-professionnalisé, l'exemple d'Erable</i>	<i>37</i>
PARTIE 3 : LE TRAVAIL SOCIAL DANS L'HÉBERGEMENT SOLIDAIRE : UNE PRATIQUE INNOVANTE ?.....	41
1. LA PLACE INNOVANTE DE L'HÉBERGEUR MISE EN PRATIQUE ET EN REGARD DU TRAVAIL SOCIAL.....	43
1.1. <i>La mobilisation de l'hébergeur et de son réseau au profit de l'intégration de l'exilé.....</i>	<i>43</i>
1.2. <i>Les limites de l'intervention de l'hébergeur : selon les intervenants sociaux et selon les hébergeurs.....</i>	<i>46</i>
1.3. <i>La relation entre travailleur social et hébergeur, entre professionnel et particulier</i>	<i>48</i>
2. LES LIMITES DU PROJET ENVERS LES EXILÉS SELON LES REPRÉSENTATIONS DES TRAVAILLEURS SOCIAUX..	52
2.1. <i>Un projet qui n'efface pas les inégalités.....</i>	<i>52</i>
2.2. <i>Un projet insuffisamment adapté à « la » réalité des exilés.....</i>	<i>54</i>
2.3. <i>Des conditions d'hébergement confortables non représentatives des conditions futures des exilés à la sortie du dispositif.....</i>	<i>57</i>

3. DÉBAT SUR L'INSTITUTIONNALISATION DU TRAVAIL SOCIAL : TENSIONS POLITIQUES ENTRE IDÉOLOGIES PROFESSIONNELLES ET MILITANTES.....	61
3.1. <i>Agir en complémentarité, en opposition ou en substitution de l'Etat ?.....</i>	61
3.2. <i>Les conflits entre les acteurs de l'hébergement solidaire sur la mission du travail social : une méconnaissance réciproque et une difficulté à travailler ensemble ?.....</i>	64
3.3. <i>Une perspective de pérennisation remise en question</i>	69
CONCLUSION.....	74
BIBLIOGRAPHIE	77
ANNEXES	79
<i>Annexe 1 : Les étapes de l'hébergement citoyen selon la DIHAL.....</i>	80
<i>Annexe 2 : Calendrier de recherche.....</i>	81
<i>Annexe 3 : Récapitulatif des 22 personnes interrogées.....</i>	82
<i>Annexe 4 : Guides d'entretiens</i>	83
<i>Annexe 5 : Extrait d'une offre d'emploi de mai 2017 de travailleur social pour un programme d'hébergement citoyen.....</i>	89
<i>Annexe 6 : Grille de caractérisation d'une innovation sociale.....</i>	91
<i>Annexe 7 : La place du travail social dans les programmes de l'enquête</i>	92

Préambule

Conseillère en Economie Sociale Familiale, j'ai toujours été intéressée par la question de l'accueil et l'accompagnement des migrants, demandeurs d'asile et réfugiés. Dans le cadre de ma formation de travailleur social à Marseille, j'ai questionné l'accès au logement des réfugiés statutaires sortant de CADA (Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile) en prenant en considération leur rapport à l'habitat. J'ai aussi étudié les principes d'interculturalité et de pouvoir d'agir dans la pratique d'accompagnement social des réfugiés comme étant des facteurs potentiels d'intégration. En troisième année de licence de sociologie, j'ai réalisé un stage au sein de l'Observatoire du Samusocial de Paris. Dans ce centre de recherche, j'ai participé de manière active à une enquête collective portée sur l'accueil et les conditions d'hébergement des « migrants » en Île-de-France. A partir des matériaux de cette enquête, j'ai réalisé mon mémoire de première année de master sur le travail social mis en œuvre dans les CHUM (Centre d'Hébergement d'Urgence Migrants)¹.

C'est lors de mon premier travail de recherche en 2016 que j'ai pris connaissance de l'existence des initiatives d'hébergement citoyen. En effet, j'ai eu l'occasion d'interroger une famille albanaise réfugiée qui avait été auparavant hébergée au domicile de plusieurs familles françaises. Le fort sentiment d'intégration résultant de cette expérience de cohabitation dont faisait part la famille m'avait déjà interpellé. Ce témoignage se distinguait des autres. En ce début d'année scolaire au CNAM, en me plongeant dans la découverte de l'économie sociale et solidaire, ces pratiques d'hébergement à domicile me sont apparues comme innovantes. Après avoir découvert que des associations encadraient ces pratiques dans le cadre de programmes spécifiques, je me suis assez vite questionnée sur la place du travail social dans ces dispositifs. Cette réflexion m'a amené par ricochet à interroger le lien entre travail social, innovation sociale et hospitalité privée.

¹ A ce jour, les CHUM n'existent plus sous cette appellation. En 2019, pour des raisons juridiques, le ministère de l'intérieur a transformé les structures CHUM en HUDA (Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile).

Introduction

La crise « migratoire » ou la crise de l'« hospitalité »

Selon la convention internationale de Genève du 28 juillet 1951, toute personne, « craignant avec raison d'être persécuté du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut, ou du fait de cette crainte ne veut réclamer de la protection de ce pays », peut demander l'asile. En France, on nomme demandeur d'asile une personne qui est en attente de la réponse à sa demande de protection. Cette personne devient réfugiée si elle obtient une réponse positive.

Alors qu'en Europe, le nombre de demande d'asile poursuit sa baisse entamée en 2017, en France, au cours de l'année 2018, le nombre de demandes d'asile enregistrées a encore augmenté et place la France à la 9ème place des pays européens accueillant le plus de demandeurs d'asile en proportion de leur population.¹ En 2018, le nombre de personnes ayant finalement obtenu le statut de réfugié est de 41 400.² C'est à partir de l'été 2015 qu'un élan médiatique et politique a répandu la notion de « crise migratoire ». Appelé aussi « crise des réfugiés », ces termes font référence « à l'augmentation récente et massive des entrées en Europe de populations en provenance notamment de pays déstabilisées, voire en guerre. »³ Bien que l'accueil des exilés aurait pu être anticipé au vu des différents évènements mondiaux, l'arrivée de ces personnes a été décrite, dans les médias et les discours politiques, comme imprévisible. Dans l'opinion publique, la question de l'accueil de ces personnes suscitent de nombreux débats.

Beaucoup de chercheurs s'accordent à dire qu'il ne s'agit pas seulement d'une crise « migratoire » mais aussi d'une crise de « l'hospitalité ». En effet, « malgré la création massive de places, le dispositif national d'accueil (DNA) n'héberge que les deux cinquièmes des personnes. »⁴. Beaucoup d'exilés se retrouvent ainsi dans des lieux

¹ Forumréfugiés-Cosi, *L'asile en France et en Europe, Etats des lieux 2019.*, s.l., Forumréfugiés-Cosi, 2019, p. 119.

² Eurostat, « Décisions sur les demandes d'asile dans l'UE Les États membres de l'UE ont accordé en 2018 une protection à plus de 300 000 demandeurs d'asile ».

³ Cris Beauchemin et Mathieu Ichou, *Au-delà de la crise des migrants. Décentrer le regard*, Paris, Karthala, 2016, p. 7.

⁴ *Dispositif d'accueil des demandeurs d'asile : état des lieux*, <https://www.lacimade.org/schemas-regionaux-daccueil-des-demandeurs-dasile-quel-etat-des-lieux/>, 18 juillet 2019, (consulté le 18 septembre 2019).

d'occupation précaires voire à la rue, seul ou en groupe. La formation de campements sur les trottoirs parisiens est révélatrice d'une défaillance du système d'accueil des exilés. Pour les personnes qui ont obtenu le statut de réfugié, malgré leur entrée dans le droit commun, les démarches d'accès au logement sont difficiles. Au-delà des demandeurs d'asile et des réfugiés, on remarque aussi la situation des mineurs en recours qui ne sont pas pris en charge par l'aide sociale à l'enfance car en attente de reconnaissance de leur minorité. L'orientation des exilés vers des dispositifs d'hébergement dépendent de leur statut administratif. On pourrait comparer le DNA à un millefeuille tellement il est composé de dispositifs institutionnels. La quantité de ces dispositifs n'est cependant pas systématiquement gage de qualité. Alors que beaucoup de ces lieux répondent à une logique d'accueil et d'accompagnement, quelque uns sont utilisés comme des outils de contrôle administratif, en vue de préparer l'expulsion des personnes. L'hospitalité publique semble alors être affectée par la mise en œuvre de politiques migratoires restrictives. En réaction à cette situation – relayée par les médias ou observée en bas de chez soi – les esprits de certains citoyens se sont éveillés. Nombre de personnes se sont mobilisées dans l'aide aux migrants. Si certains se sont investis par exemple sur les campements en apportant vêtements, nourriture ou en aidant aux cours de français, d'autres ont ouvert la porte de leur domicile afin d'y accueillir des exilés et ce pour une nuit, quelques jours, quelques semaines voire quelques mois.

L'hospitalité privée, une pratique émergente qui tend à s'encadrer

Si les pratiques d'hospitalité privée paraissent nouvelles, son histoire en démontre le contraire. Selon Anne Gotman, « le mot « hospitalité » tel qu'il est employé aujourd'hui serait apparu pour la première fois dans la langue française en 1206, emprunté au mot latin *hospitalitas*, lui-même dérivé de *hospitalis*. Il désigne alors l'hébergement gratuit et l'attitude charitable qui correspond à l'accueil des indigents, des voyageurs dans les couvents, les hospices et hôpitaux. »¹ De la même manière, la définition du Larousse la détermine comme une « action de recevoir et d'héberger chez soi gracieusement quelqu'un. »² Si l'hospitalité renvoie à une dimension religieuse c'est parce-qu'elle

¹ Anne Gotman, *Le sens de l'hospitalité. Essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*, Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, 2001, p. 13.

² Éditions Larousse, *Définitions : hospitalité - Dictionnaire de français Larousse*, <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/hospitalit%C3%A9/40461>, (consulté le 25 septembre 2019).

permet de faire preuve d'une vertu chrétienne qui est la charité. Cette pratique a commencé à se formaliser dans les hospices et hôpitaux. « L'hospitalité publique désigne ici ce qu'un siècle plus tard on pensera sous le nom de « question sociale », soit la prise en charge d'un malheur structurel et non pas accidentel, qui ne peut plus être laissée à l'imprévoyance »¹. Progressivement, les pratiques d'hospitalité privée se réduisent au profit de l'hospitalité publique où l'Etat doit assurer ces missions d'accueil. Les droits de l'asile et du réfugié s'inscrivent dans cette hospitalité publique. Toutefois, comme nous l'avons vu, elle est mise à mal par des politiques de contrôle des frontières, des territoires et des circulations. Selon Michel Agier, « c'est ce qui explique les « retours » de l'hospitalité qui, par un chemin inverse, pourrait-on dire, va de la politique vers la société et de celle-ci vers le monde privé, domestique. »². Selon Benjamin Boudou, face à la détresse des exilés, l'hospitalité serait vue comme une « obligation quasi-légale d'accueillir (c'est-à-dire de donner asile ou de transformer l'étranger en citoyen) »³. Si cette obligation relève de la responsabilité, pour autant elle ne peut être exigée. L'hospitalité « s'avère une ressource rhétorique permettant d'opposer aux positions de droit une responsabilité éthique qui valorise la partialité de la compassion privée contre l'impartialité bureaucratique publique, les gestes privés et concrets contre l'abstraction des droits, l'urgence de l'aide contre l'inertie de la réponse institutionnelle. »⁴.

En tout état de cause, héberger un inconnu chez soi ne va pas de soi. Cet acte n'est pas sans cause et sans conséquence. L'hospitalité n'est pas inconditionnelle ou absolue mais « conditionnée, relationnelle et contextuelle. »⁵. Que cette démarche d'hébergement soit faite de manière informelle ou formelle, sur le coup de l'urgence ou après un long temps de réflexion, sur du court ou du long terme, des limites peuvent intervenir dans la relation entre accueillants et accueillis. La situation sociojuridique complexe des exilés et la gestion de la fin de cohabitation sont aussi matières à difficultés. Face à ces problématiques et au nombre d'exilés à la rue, certains acteurs ont senti le besoin de formaliser un encadrement spécifique à ces initiatives citoyennes. C'est ainsi que depuis la fin des années 2000 et avec plus d'ampleur depuis 2015, un ensemble de programmes

¹ A. Gotman, *Le sens de l'hospitalité. Essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*, op. cit., p. 31.

² Michel Agier, *L'Etranger qui vient. Repenser l'hospitalité*, s.l., Seuil, 2018, p. 11.

³ Benjamin Boudou, « Au nom de l'hospitalité : les enjeux d'une rhétorique morale en politique », *Cités*, 2016, vol. 68, n° 4, p. 33-48.

⁴ *Ibid.*

⁵ M. Agier, *L'Etranger qui vient. Repenser l'hospitalité*, op. cit., p. 35.

s'est développé à Paris et dans toute la France pour encadrer l'hospitalité privée. Ces programmes sont gérés par des associations et des collectifs. Ils mettent en lien des exilés en besoin d'hébergement et des habitants désireux d'accueillir. Les formes de mobilisation de ces organisations diffèrent néanmoins en fonction de l'objectif qui leur est donné. La priorité de certains acteurs est de mettre à l'abri dans l'urgence des exilés sans domicile fixe et ce même s'il s'agit que d'une seule nuit. D'autres acteurs priorisent plutôt un projet de cohabitation sur du plus long terme quitte à ce que le début de la période d'hébergement prenne effet après un processus d'admission chronophage. Bien qu'elles s'inscrivent dans des réalités différentes, leur point commun est de formaliser à minima l'hospitalité privée à travers la création d'une charte, d'un règlement, d'un contrat ou en leur absence en formulant des recommandations orales. Toutefois, est-ce possible d'institutionnaliser la relation d'hospitalité ? C'est en tout cas le pari de la DIHAL (Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement) qui, en mars 2017, a lancé un appel à projets d'hébergement de 1000 personnes réfugiées chez des particuliers. L'objectif n'étant pas juste de « formaliser » mais de « structurer, professionnaliser et accompagner les initiatives de la société civile en faveur de l'hébergement de réfugiés chez les particuliers. »¹. L'hébergement citoyen n'est pas conçu comme une simple solution d'accueil temporaire mais comme un dispositif « tremplin » permettant d'impulser ou de renforcer le processus d'intégration des réfugiés. La mission des 12 associations sélectionnées est d'encadrer les cohabitations du début jusqu'à la fin (cf. les étapes en annexe 1) mais aussi « de garantir un accompagnement social (assuré par des travailleurs sociaux) de l'ouverture des droits sociaux jusqu'à ce qu'une solution pérenne en termes de logement et d'emploi soit trouvée. »².

Bien que les pratiques d'hébergement par des citoyens ne soient pas récentes, l'intégration de la place du travail social est assez inédite. D'ailleurs, peu de recherches à ce sujet ont été réalisées. Dans ce mémoire, le questionnement de départ a donc été de comprendre, d'une part, la place du travail social dans les initiatives d'hébergement des exilés à domicile et d'autre part, la place inhérente de l'innovation dans le travail social. Comment se caractérise le travail social dans ces programmes ? Qui en sont les acteurs ? Quelles en sont les pratiques ? Quels en sont les leviers et les freins ?

¹ Faustine Masson, *Hébergement citoyen : pourquoi et comment ça marche ? Retour d'expérience et bonnes pratiques. Première année du programme "Hébergement citoyen"*, s.l., DIHAL, 2018, p. 9.

² *Ibid.*

La place du travail social dans les initiatives d'hébergement solidaire¹

La recherche de réponses à la question de départ a débuté à partir des constats de la DIHAL. En premier lieu, il s'avère que le travail social est perçu comme une pratique indispensable au bon fonctionnement du dispositif. Dans le cadre de l'appel à projet de la DIHAL, l'accompagnement social a été le premier critère de sélection ; le travailleur social étant alors le garant de l'accès aux droits des personnes réfugiées. En deuxième lieu, il apparaît qu'il s'agit d'un dispositif « renouvelant les modalités “classiques” de l'accompagnement social »². Le travailleur social n'est plus dans une relation duelle mais dans une relation tripartite où la place innovante de l'hébergeur peut être mise au profit de l'intégration de l'exilé. Les conditions d'accueil des exilés et la place de l'hébergeur transformeraient ainsi le cadre d'intervention et les pratiques des travailleurs sociaux.

Toutefois, plusieurs éléments empiriques contredisent ces inférences logiques. Si l'on quitte le cadre de la DIHAL et qu'on plonge notre nez dans d'autres milieux associatifs moins formalisés, on remarquera que certaines associations ne bénéficient pas de la présence d'un travailleur social. Les organisations qui encadrent ces pratiques s'inscrivent dans des réalités différentes. Elles n'ont pas toutes les mêmes moyens matériels, financiers et humains, le même cadre d'intervention, le même public ou encore le même positionnement politique. L'absence de travailleur social semble parfois contraignant tant pour les hébergeurs que pour les hébergés. D'autres formes d'accompagnement sont néanmoins pensées pour répondre aux besoins des bénéficiaires de programmes. Quand bien même dans les programmes interviennent des travailleurs sociaux, ils ne sont pas toujours dans une dynamique d'échange avec les hébergeurs et leur accompagnement se rapproche d'une forme d'intervention classique. On ne peut pas apporter de description figée du travail social exercé, d'autant plus que sa place est remise en question au même titre que les dispositifs de cohabitations sont mis en péril du fait de la difficulté à recruter de nouveaux hébergeurs.

¹ Cette sous-partie introductive met en application un exercice de problématisation de Cyril Lemieux : Cyril Lemieux, « Problématiser » dans *L'enquête sociologique*, s.l., Presses Universitaires de France, 2012, p. 27-5

² F. Masson, *Hébergement citoyen : pourquoi et comment ça marche ? Retour d'expérience et bonnes pratiques. Première année du programme “Hébergement citoyen”*, op. cit.

Face à ces éléments empiriques, peut-on toujours maintenir la croyance que la place du travail social est indispensable et innovante dans les programmes d'hébergement solidaire ? D'un côté, le travail social permettrait aux programmes d'apporter les garanties en termes d'accompagnement social. De l'autre, les programmes permettraient au travail social d'innover sa pratique. Au-delà de ces apports mutuels supposés, on peut se demander ce que les réalités de chacun viennent réellement questionner sur l'un et l'autre. Sur ces entrefaites, on peut poser les deux questions suivantes en miroir : qu'est-ce que ces dispositifs viennent questionner sur le travail social ? Inversement, qu'est-ce que le travail social vient questionner sur ces dispositifs ? Bien qu'on ne puisse répondre entièrement à ces questions, le concept d'innovation sociale nous servira de cadre d'analyse et de support de réflexion.

Dans une première partie, nous expliquerons la méthodologie de recherche employée pour réaliser ce travail. Nous parlerons d'abord de la particularité d'avoir fait ce travail en binôme. Nous verrons ensuite comment la recherche théorique et l'enquête de terrain ont été menées. Enfin, nous nous attarderons sur le choix du vocabulaire à utiliser dans le mémoire.

Dans une deuxième partie, nous dresserons une typologie des formes d'accompagnement social dans les programmes d'hébergement solidaire. Nous nous concentrerons d'abord sur les programmes où l'absence des travailleurs sociaux est palliée par d'autres formes d'accompagnement (1), puis nous ciblerons notre analyse sur les programmes où les travailleurs sociaux exercent en interne ou en externe au projet (2).

Dans une troisième partie, nous questionnerons la pratique innovante du travail social dans l'hébergement solidaire. Nous appréhenderons d'abord la place innovante de l'hébergeur en regard et en pratique du travail social (1). Nous mettrons ensuite en lumière les représentations des travailleurs sociaux sur les limites du projet à l'égard des exilés (2). Nous débattons enfin sur la question de l'institutionnalisation du travail social, question au cœur de tensions politiques entre idéologies professionnelles et militantes. (3)

Partie 1 : Méthodologie de recherche

La démarche de recherche pour ce mémoire s'est déroulée sur une période de 10 mois de décembre 2018 à octobre 2019 (cf. calendrier de recherche en annexe 2). Afin de structurer la démarche de recherche, un journal de bord a été créé dès le début pour y notifier, de manière chronologique, toutes les pistes de recherche et de réflexion, des retours formels ou informels du terrain ou encore des notes de lectures. Le journal de bord a constitué un outil phare dans la démarche de recherche de ce mémoire.

1. Un travail de recherche en binôme

Une partie du travail a été réalisé en binôme avec Joane Chahine, étudiante en master 2 recherche en travail social. Nos sujets de mémoire traitant de la même thématique, nous nous sommes mises d'accord pour effectuer la majorité des entretiens à deux, se répartir les retranscriptions et s'aider mutuellement sur le plan méthodologique. L'intérêt de travailler à deux nous a permis de partager nos questionnements et réflexions ainsi que de croiser nos regards sur la recherche et les pratiques professionnelles. Cet apport mutuel a enrichi la construction de nos travaux individuels.

2. La recherche théorique

Un travail de recherche théorique a été fait tout au long de ce mémoire autour des notions de travail social, d'hospitalité et d'innovation sociale. Peu de chercheurs se sont intéressés directement à l'hébergement chez l'habitant et encore moins au sujet de la place du travail social dans ces dispositifs. Pour appréhender les enjeux des programmes de cohabitations, les travaux d'Evangelina Masson Diez, de Michel Agier, de Marjorie Gerbier-Aublanc, de Benjamin Boudou et enfin d'Anne Gotman nous ont nourris. Les documents des associations tels que les guides d'hébergement, les sites internet, les chartes ou encore les rapports d'activité ont été des outils essentiels pour comprendre le fonctionnement des programmes et y analyser la place du travail social. Les concepts d'innovation sociale et de travail social ont aussi été appréhendés dans ce travail de recherche.

3. L'enquête de terrain

Tableau n° 1 : Tableau de présentation des 5 programmes intégrés à l'enquête

Nom du programme ¹	PACHIRA		JASMIN		PISSENLIT		CEIBO		ERABLE	
Organisation(s) porteuse(s)	1	Collectif citoyen devenu association loi 1901	2	Association Loi 1901 rattachée à une ONG internationale catholique	3A	Association loi 1901 médicale humanitaire internationale	4A	Association loi 1901 d'entreprenariat social née d'un mouvement citoyen	5	Groupement d'intérêt public, opérateur d'Etat
					3B	Association loi 1901	4B	Association loi 1901 regroupant des associations et des entreprises à vocation sociale		
Année de création du programme	2015		2008		2018		2015		2016	
Intégré dans l'appel à projet de la DIHAL 2017-2019	Non		Non		Non		Oui		Oui	
Population accueillie	Mineurs étrangers en recours (en attente de reconnaissance de leur minorité) et jeunes majeurs		Demandeurs d'asile et réfugiés statutaires		Mineurs étrangers en recours (en attente de reconnaissance de leur minorité)		Réfugiés statutaires		Réfugiés statutaires	
Ressources humaines	Une quinzaine de bénévoles et 3 volontaires en service civique		1 directrice, 1 coordinatrice Ile-de-France, 1 bénévole accompagnateur par personne accueillie		3A : 1 superviseur, 6 travailleurs sociaux, 1 infirmier, 1 juriste, 1 psychologue 3B : 1 coordinateur hébergement par région		4A : 1 coordinateur, 2 volontaires en service civique 4B : 1 travailleur social, 1 coordinatrice sociale		1 coordinatrice, 1CESF, 1 CIP, 2 psychologues	
Place du travail social	Pas de travailleur social mais 3 « responsables suivis » bénévoles		Pas de travailleur social mais des bénévoles « accompagnateurs » et des bénévoles « orienteurs »		6 travailleurs sociaux internes au projet		1 travailleur social externe mais attiré au projet		1 travailleur social interne au projet	
Nombre d'hébergés	En 2018, « 100 jeunes » ² En cours 2019 « 45 jeunes »		Pas de chiffre exact mais entre 80 et 100 personnes/an		Au 02/10/2019 : 36 jeunes hébergés au centre d'hébergement de l'association 3A. 29 jeunes dans les réseaux solidaires de l'association 3B.		Au 24/09/2019 : 24 personnes isolées et 1 couple avec deux enfants soit 25 ménages (mais avec un objectif de 50 entrées en 2019)		Normalement 50 personnes, mais au 04/09 plus que 4 personnes (programme qui prend fin en décembre 2019)	
Nombre d'hébergeurs	« Une centaine » d'hébergeurs actifs « c'est à peu près 3 hébergeurs pour un jeune. »		Pas de chiffre exact mais « un demandeur d'asile va demander le triple » d'hébergeurs soit environ entre 240 et 300 foyers/an		Au 02/10/2019 : 14 réseaux en Bretagne, 11 en Occitanie, 4 en Ile-de-France soit un total de 87 foyers		Au 24/09/2019 : 25 familles hébergeuses (mais avec un objectif de 50 entrées en 2019)		Normalement 50 foyers, mais au 04/09 plus que 4 foyers (programme qui prend fin en décembre 2019)	
Durée d'accueil	A partir d'une nuit		De 4 à 6 semaines par famille accueillante / 9 mois maximum pour l'accueilli		Minimum 1 mois (jusqu'à la décision du placement du jeune sous la responsabilité de l'ASE ou non)		Entre 3 et 12 mois		Entre 3 et 12 mois	

¹ Par souci d'anonymat, les noms des programmes ont été changés et le nom des associations ont été remplacés par des numéros.

² Selon le rapport d'activité 2018-2019 de l'association 1.

Les premiers entretiens se sont fait à la suite de demandes de contact par mail et via notre réseau personnel, puis par effet boule-de-neige. Nous avons rencontré au total 22 personnes : des coordinateurs de programmes, des hébergeurs, des hébergés, des travailleurs sociaux et d'autres acteurs liés à l'hébergement citoyen. (cf. récapitulatif des personnes interrogées en annexe 3). Parmi tous ces acteurs interrogés, 5 programmes d'hébergement citoyen ont été sélectionnés pour être l'objet d'étude de ce mémoire. Le tableau ci-dessus présente les caractéristiques de ces lieux d'enquête.

Les 5 programmes intégrés à l'enquête possèdent des modes opérationnels différents. Plusieurs caractéristiques changent d'un programme à l'autre : les critères d'admission, le type de personne accueillie, la durée d'accueil ou encore la composition des équipes. Au-delà de ces éléments descriptifs et quantitatifs, lors des entretiens, l'objectif était de récolter des données qualitatives sur la place du travail social dans les dispositifs d'hébergement chez l'habitant. Pour ce faire, des guides d'entretiens ont été réalisés. Ces derniers ont été élaborés selon la même trame mais ont évolué selon les types d'acteurs rencontrés. (cf. guides d'entretien en annexe 4)

L'ensemble des entretiens a été retranscrit. Un premier travail d'analyse de ces entretiens a été réalisé à l'aide d'un document *Excel* puis à l'aide d'un document *Word* – document qui a constitué les prémices d'un plan de rédaction.

4. Le choix du vocabulaire

« Le terme d'exilés est apparu dans le registre des « soutiens » pour contourner la distinction faite par les pouvoirs publics et par certaines médias entre « demandeurs d'asile » (*i.e.* « vrais réfugiés ») et « migrants économiques » (*i.e.* « faux réfugiés »).¹ Dans ce mémoire, j'ai fait le choix d'utiliser majoritairement le terme d'« exilé » pour parler d'un public hétérogène (sans-papiers, demandeurs d'asile, réfugiés statutaires, mineurs isolés étrangers, ...) mais ayant pour point commun l'expérience de l'exil. Pour autant, il est à noter que chaque dénomination soulève des vécus différents en termes d'accès aux droits et à l'hébergement. Etant donné que les dispositifs d'hébergement citoyen accueillent des publics souvent bien spécifiques, la distinction entre les différentes appellations des uns et des autres sera faite si nécessaire. De même, les termes d'« accueilli » ou d'« hébergé » d'un côté et ceux d'« hébergeurs », « accueillants », « familles » ou encore « particuliers » d'un autre côté, seront utilisés pour désigner les

¹ Isabelle Coutant, *Les migrants en bas de chez soi*, Seuil., Paris, 2018, p. 27.

bénéficiaires du programme car ils font référence à l'expérience de cohabitation. Quant à la nomination du projet en lui-même, les termes utilisés peuvent donner des images différentes de l'hospitalité. Tandis que des termes illustrent indirectement une relation inégale entre accueillant et accueilli : « hébergement solidaire », « hébergement citoyen » ; d'autres apparaissent plus neutres : « hébergement chez l'habitant », « hébergement à domicile ». L'utilisation du vocable « cohabitations solidaires » est l'intitulé officiel du dernier appel à projet de la DIHAL et a pour avantage, selon les acteurs rencontrés, d'apporter une dimension plus égalitaire dans la relation entre hébergeur et hébergé.

Partie 2 : Typologie des formes d'accompagnement social dans les dispositifs d'hébergement solidaire

Selon le décret du 6 mai 2017, 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. »¹. Selon le Conseil Supérieur de Travail Social, « l'accompagnement social personnalisé peut se définir comme une démarche volontaire et interactive qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte une aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire de les transformer. ». Les travailleurs sociaux constituent un ensemble hétérogène de professionnels² qui exercent dans des lieux divers et variés. Intervenir au sein du domicile de particuliers qui hébergent des exilés est assez nouveau pour eux. Toutefois, les programmes ne bénéficient pas tous de la présence d'un travailleur social comme c'est le cas en structure institutionnelle dans le dispositif national d'accueil. La mise en œuvre du travail social dans les programmes se dessinent selon plusieurs modèles et fait émerger des pratiques hétérogènes. Et ce d'autant plus que les organisations qui encadrent ces pratiques s'inscrivent dans des réalités différentes. Comme évoqué plus haut, elles n'ont pas toutes les mêmes moyens matériels, financiers et humains, le même cadre d'intervention, le même public ou encore le même positionnement politique. Ces facteurs vont être déterminants dans la forme d'accompagnement social mis en place. L'enquête menée ne dégage pas de profil homogène de travailleur social. Si la coordinatrice du programme Erable disait avoir fait le choix de recruter une conseillère en économie sociale familiale (pour son ancrage dans les domaines de la vie quotidienne), éducateur spécialisé et assistante sociale sont aussi embauchés pour assurer ce poste. Le diplôme de travailleur social n'étant donc pas forcément requis dans les programmes. Dans le programme Pissenlit par exemple, avoir une expérience auprès des exilés ou parler une ou deux langues étrangères sont des compétences suffisantes pour assumer le rôle d'intervenant social. En outre, on remarque que dans les programmes où il n'y a pas de travailleur social attitré, d'autres acteurs – souvent bénévoles – se voient attribuer des rôles spécifiques d'accompagnement tels que « *responsable suivi* » à Pachira ou « *accompagnateur* » à Jasmin. Au-delà des rôles

¹ « Décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social ».

² Quatre métiers de travailleur social sont reconnus : conseillère en économie sociale familiale, éducateurs spécialisés, assistantes sociales, éducateurs de jeunes enfants.

attribués aux membres d'équipe de chaque structure, les formes d'accompagnements varient. L'objectif de cette première partie est de dresser une typologie des formes d'accompagnement social dans les programmes de cohabitations solidaires.

Dans un premier temps, nous nous concentrerons sur les programmes où l'absence des travailleurs sociaux est palliée par des formes d'accompagnement bénévole (1). Nous verrons d'abord le cas particulier de Pachira (1.1) puis de Jasmin (1.2) ; deux programmes fonctionnant différemment mais avec le point commun de réinventer la place du bénévole dans la mission de suivi et d'accompagnement. Dans un dernier point, nous verrons cependant que la position de bénévole engendre des limites pour les acteurs de l'hébergement solidaire (1.3).

Dans un deuxième temps, nous ciblerons notre analyse sur les programmes où interviennent les travailleurs sociaux. (2) Nous regarderons d'abord du côté du programme Pissenlit où l'accompagnement s'effectue en trois espace-temps au carrefour de l'hospitalité privée et publique. (2.1) Nous nous concentrerons ensuite sur le cas du programme Ceibo où l'accompagnement social se rapproche finalement d'une forme d'intervention classique. (2.2) Nous examinerons enfin le cas du programme Erable où l'accompagnement par le travailleur social s'effectue tant auprès des hébergeurs qu'auprès des hébergés. (2.3)

En introduction de chaque sous-partie, est réalisé un petit résumé sur le fonctionnement des programmes. Le tableau qui récapitule les informations des cinq programmes de l'enquête se trouve dans la partie méthodologie de recherche (cf. p 20). Malgré leur pertinence dans la typologie des formes d'accompagnement social, le positionnement politique des structures et leur positionnement par rapport à la place de l'hébergeur n'ont pas été intégrés car ils font l'objet d'une analyse plus approfondie en troisième partie.

1. L'accompagnement social bénévole

Parmi les cinq associations retenues dans l'enquête, deux d'entre elles ne bénéficient pas de la présence de travailleur social. Elles ne font pas partie non plus de l'appel à projet de la DIHAL. Manquant de ressources et de compétences professionnelles, les associations se confrontent à un ensemble de difficultés. Les bénévoles hébergeurs et coordinateurs/accompagnateurs sont parfois surinvestis et font face à leurs propres limites. Les hébergés s'en retrouvent directement impactés. A défaut d'avoir un travailleur social, ces associations ont attribué à des bénévoles des rôles spécifiques d'encadrement, de suivi et d'accompagnement. Les acteurs font aussi appel, en interne et en externe, à leur réseau personnel et associatif.

1.1. Un accompagnement palliatif, l'exemple de Pachira

Issue d'un collectif parisien et créée en 2015, l'association 1 milite pour un accueil inconditionnel et digne de toute personne, indépendamment des raisons qui l'ont fait quitter son pays d'origine. L'association organise des cours de français et de mathématiques, des collectes, des maraudes, des accompagnements auprès des structures institutionnelles, des hébergements citoyens ou encore des actions de plaidoyer. Les bénéficiaires du programme d'hébergement solidaire sont des mineurs étrangers en recours, c'est-à-dire non pris en charge par l'aide sociale à l'enfance (ASE) et en attente de reconnaissance de leur minorité. Dans une moindre mesure des jeunes majeurs sont aussi accueilli.

L'équipe est composée d'une quinzaine de bénévoles :

« En suivi on est trois, trois et demi, en hébergement, je crois qu'elles sont quatre, les services civiques qui viennent de temps en temps nous donner un coup de main mais qui sont plutôt sur la coordination de l'équipe générale, ils sont trois et après il y a les majeurs qui doivent être cinq-six (...) Après il y a des bénévoles qui vont donner un coup de main. » (Coordinatrice 1 de Pachira)

Le réseau d'hébergeurs actifs (dont ceux et celles que l'association peut relancer en cas de besoin) est d'environ une centaine. Selon une des coordinatrices, « *c'est à peu près trois hébergeurs pour un jeune.* » Si en 2018, l'association 1 a accueilli plus de 100 jeunes¹, aujourd'hui elle en accueille environ 45. Il ne semble pas avoir de règles particulières quant à la durée d'hébergement qui peut aller d'une nuit à plusieurs mois.

¹ Selon le rapport d'activité 2018-2019 de l'association 1.

Toutefois, lorsque l'hébergement dure plus de trois mois, les coordinatrices alertent les hébergeurs des difficultés qui pourraient se présenter lors de l'arrêt de la cohabitation.

- *Des responsables « suivis »*

A défaut d'avoir un travailleur social, l'association a nommé des personnes bénévoles « responsable suivis ». Selon une coordinatrice de Pachira, chargée de suivi, l'objectif n'est pas de faire du suivi social et juridique à part entière mais plutôt faire « *du suivi de suivi* » :

« On vérifie que les démarches sont bien en place, suivent leur cours (...) Préparer les papiers en vue de l'audience, faire venir et légaliser les papiers, contact avec l'avocate, vérification des dates d'audience et relance si nécessaires (...) s'assurer qu'il y a une sortie officielle prévue, qu'il y ait une prise en charge institutionnelle à l'issue de nos hébergements. » (Coordinatrice 1 de Pachira)

L'équipe suivi est composée en deux équipes : des bénévoles qui s'occupent des mineurs et d'autres pour des jeunes majeurs. Une des coordinatrices expliquait que ce découpage récent n'est pas évident. En effet, pour beaucoup de bénévoles, les hébergés mineurs ou jeunes majeurs « *c'est les mêmes* ». Ce décloisonnement dans l'équipe semble cependant avoir été formalisé pour s'adapter à l'évolution de leurs pratiques. Accueillant normalement seulement des mineurs en recours, il n'a pas été évident de mettre à la rue les mineurs qui ont eu une réponse négative à leur audience ou les mineurs devenus majeurs.¹

La mission des équipes « suivi » est donc de s'assurer que les jeunes hébergés sont à jour dans leurs démarches socio-administratives. Lorsque ce n'est pas le cas, les chargés de suivi vont mobiliser des réseaux associatifs et interpersonnels.

- *Un système de réseau associatif et interpersonnel*

Dans cette association bénévole, il n'y a pas une seule personne qui s'occupe de l'accompagnement social – comme c'est souvent le cas en structure institutionnelle – mais plusieurs réseaux de soutiens qui s'activent autour. L'équipe « suivi » se repose sur des ressources internes pour les cours de français par exemple ou le don de vêtements. Pour les démarches de scolarisation, une bénévole de l'association 1 désignée prend en charge les inscriptions à l'école ou en formation pour les jeunes hébergés. L'équipe fait aussi appel à des ressources extérieures. Par exemple, pour l'ouverture de droit à l'aide

¹ Les difficultés liées à la gestion des fins de cohabitations sont évoquées en troisième sous-partie de cette première typologie (cf. partie 2, sous-partie 1, point 1.3).

médicale d'Etat (AME), l'association est en lien avec une « *équipe santé* » qui est « *une équipe transversale entre plusieurs associations.* » (Coordinatrice 1 de Pachira) Pour le suivi socio-administratif, l'équipe sollicite des associations locales. Bien qu'aucun partenariat officiel ne soit signé, leur implication apporte une garantie pour les coordinateurs :

« On bosse pas mal avec (nom d'une association locale), il y a un suivi très clair et il y a les cours de français et tout ça. Il y a une prise en charge plus forte et plus cadrée sur le reste du temps, donc c'est assez rassurant pour nous du coup. (...) Sur les dossiers, on peut en parler a priori c'est eux qui s'en occupent. »
(Coordinatrice 1 de Pachira)

L'entrée dans ces réseaux associatifs se fait parfois par des relations interpersonnelles. A l'inverse, des relations associatives de coopération deviennent parfois personnelles :

« C'est des copains en général. Enfin, (nom d'une association locale) c'est un copain, donc je le connais bien donc c'est lui qui fait le lien. (Nom d'une autre association locale) on finit par les connaître les gens responsables et réciproquement. » (Coordinatrice 1 de Pachira)

Ce système de réseau interpersonnel ne s'établit pas seulement à partir de relations amicales mais à partir de valeurs de solidarité partagées comme l'explique une hébergeuse de Pachira :

« J'ai l'impression qu'il y a une espèce de code entre soutiens qui est, si on te demande un service tu le fais (...) C'est un mec qui m'a appelé de Lyon qui n'est pas ami mais qui m'a déjà dépatouillé des trucs. Bah il m'envoie un texto en me disant « est-ce que tu pourrais faire un accompagnement cette semaine à la préfecture » (...) J'ai pas de compte à rendre mais par principe si je peux le faire je le fais parce-que je sais que lui par ailleurs si je l'appelle en urgence pour un truc, il est capable de passer la nuit sur un dossier juridique. »

Cette hébergeuse, par ailleurs ancienne travailleuse sociale, compare aussi l'hébergement solidaire pour mineurs à l'ASE, en admettant qu'« *on n'est pas forcément plus merdeux.* » que l'institution. C'est-à-dire que, d'après cette dernière, si beaucoup de « *bêtises* » sont faites en accompagnement au niveau juridique, éducatif et relationnel dans le cadre de l'hébergement citoyen, c'est parfois aussi le cas dans le cadre de l'accompagnement institutionnel comme ceux mis en place par l'ASE.

Pour conclure, au sein de Pachira, l'appui sur des bénévoles et sur les réseaux interpersonnels et associatifs de ces derniers constitue une forme d'accompagnement – qui n'est pas parfaite selon nos interlocuteurs – mais qui avec peu de moyens se maintient

et se renouvelle face aux nécessaires adaptations. Le programme Jasmin propose aussi un accompagnement bénévole mais emploie une philosophie d'action différente.

1.2. Un accompagnement fraternel, l'exemple de Jasmin

Créée en 2008, l'association 2 est rattachée à une organisation non gouvernementale internationale catholique fondée en 1980 et portée par les Jésuites. Elle a pour but de lutter contre l'isolement et l'exclusion sociale des demandeurs d'asile et des réfugiés. L'association a plusieurs activités : une école de français, un programme interculturel, un programme de plaidoyer, d'accompagnement, de mobilité géographique et enfin d'hospitalité et d'hébergement temporaire. Le programme Jasmin accueille prioritairement des demandeurs d'asile, bien que certains d'entre eux deviennent réfugiés statutaires durant la période de cohabitation. Entre 80 à 100 personnes sont accueillies par an. Sur une période maximale de neuf mois à raison de quatre à six semaines par famille. Un exilé mobilise ainsi potentiellement six foyers différents s'il est hébergé durant la période maximale. Entretemps, si l'accueilli reçoit une proposition d'accueil dans le cadre du DNA, dans un CADA pour le demandeur d'asile ou dans un CPH pour le réfugié, alors l'association demande à l'exilé de partir. Le nombre d'hébergeurs, membres du programme, n'est pas clair, « *un demandeur d'asile va demander le triple* » d'hébergeurs selon la coordinatrice du programme. On peut donc supposer que le nombre d'hébergeurs est entre 240 et 300 par an. Si la coordinatrice est salariée, la majorité de l'équipe est composée de bénévoles.

- *Des bénévoles « orienteurs » garants de l'accompagnement des demandeurs d'asile*

La personne accueillie est orientée vers le programme Jasmin par des associations ou organismes partenaires avec lesquels elle est déjà en contact. Dans la mesure du possible, ces structures se portent garantes de la personne accueillie et assurent le suivi de ses démarches (administratives, juridiques ou sociales) tout au long de son accueil. Si certains de ces organismes orienteurs ont des salariés dans leur équipe et notamment des travailleurs sociaux, bien souvent il s'agit de bénévoles. La coordinatrice explique que le recrutement des accueillis se base surtout sur une relation de confiance. Une relation entre Jasmin et l'association orienteuse mais aussi entre l'association orienteuse et le futur hébergé. L'équipe de Jasmin demande ainsi aux associations partenaires d'orienter des exilés qu'elles connaissent bien et qu'elles suivent de manière régulière. Les personnes qui orientent les exilés sont parfois des bénévoles qui donnent des cours de français et qui

n'ont pas forcément d'appétence à faire de l'accompagnement social. L'absence de travailleur social est une limite soulevée par la coordinatrice mais justifiée par une volonté politique de ne pas se professionnaliser.¹

Le choix d'externaliser la mission d'accompagnement sociojuridique est justifié par Jasmin par la volonté de ne pas impliquer l'hébergeur dans les démarches de l'exilé et laisser ainsi fructifier une relation « bienveillante, amicale, gratuite, libre ».² Dans le même état d'esprit, Jasmin a instauré des postes de bénévoles « accompagnateurs » pour assurer auprès des accueillis une relation plutôt fraternelle.

- *Des bénévoles « accompagnateurs »*

Chaque demandeur d'asile a un accompagnateur, bénévole homme ou femme, qui le suit pendant toute la durée de sa présence au sein du programme. L'accompagnateur permet une continuité dans l'accompagnement et facilite la relation et la rencontre avec l'accueillant : il prépare les arrivées et les départs. Il est un tiers médiateur entre le demandeur d'asile, la famille, l'équipe du programme. Il développe une relation de compagnonnage et de confiance avec le demandeur d'asile tout au long du séjour. Cette relation se traduit généralement par une rencontre hebdomadaire autour d'un café ou lors d'activités socio-culturelles diverses. La coordinatrice insiste sur la nécessité de dégager l'accompagnateur de toute implication dans les démarches administratives :

« Nous on souhaitait que ce soit vraiment une relation fraternelle et d'accompagnement car a priori la personne est déjà accompagnée par une association, donc il doit voir son bénévole référent pour faire les papiers. »
(Coordinatrice du programme Jasmin)

Si l'idée n'est pas que l'accompagnateur remplace le bénévole référent, dans les faits un hébergeur de Jasmin expliquait que l'accompagnatrice de son hôte qu'il appelait d'ailleurs « *travailleuse sociale* » l'aidait aussi dans les démarches. Ceci s'explique aussi par le fait que tous les hébergés ne bénéficient pas d'accompagnement social professionnalisé. Pour compenser, certains accompagnateurs et hébergeurs s'investissent davantage auprès des exilés.³ Au-delà de la participation des bénévoles référents, accompagnateurs et hébergeurs, des ressources internes et externes du programme Jasmin sont aussi sollicitées pour soutenir l'exilé dans ses projets.

¹ Ce propos sera développé dans la troisième partie de ce mémoire (cf. partie 3, sous-partie 3, point 3.1)

² Selon un document interne du programme Jasmin

³ L'implication de l'hébergeur est un sujet qui sera davantage développé dans la troisième partie de ce mémoire (cf. partie 3, sous-partie 1, point 1.1)

- *Faire appel à des ressources internes et externes*

Tout comme l'association 1 (programme Pachira), l'association 2 (programme Jasmin) sollicite d'autres services internes en faveur de l'hébergé : « *En Ile de France, on fait des passerelles, on essaie de faire vivre une dynamique de travail transversale..* » (Coordinatrice du programme Jasmin). L'équipe va ainsi orienter des demandeurs d'asile vers leur service juridique ou leurs cours de français. Comme c'est le cas de l'association 1, l'équipe de Jasmin mobilise un réseau interpersonnel et associatif :

« *Nous qu'on n'arrive pas à débroussailler la situation des personnes, on appelle (nom d'une association locale). On a certaines connaissances dans les permanences (...). C'est aussi de la réciprocité, c'est avec nos moyens et notre force, on complète les autres.* » (Coordinatrice du programme Jasmin)

Que ce soit pour l'association 1 ou pour l'association 2, l'accompagnement bénévole comporte des limites pour les bénévoles mais aussi pour les hébergés et ce à différents niveaux.

1.3. Les difficultés rencontrées par les acteurs

« Si l'hébergement citoyen de personnes réfugiées permet la création de lien entre personnes hébergeant et hébergées, il présente aussi certains risques tels que l'isolement dans les démarches administratives, l'absence de solution de sortie de cet hébergement temporaire ou encore des enjeux de posture d'accueil »¹.

- *L'épuisement des bénévoles accueillants et coordinateurs*

Que ce soit les bénévoles accueillants ou les bénévoles coordinateurs, tous deux font face à des limites d'intervention. Certains vont même s'épuiser totalement jusqu'à faire un *burnout*. Ils ne disposent pas toujours de temps et des compétences nécessaires pour répondre à leurs missions. Ils se sentent quelquefois très isolés. Ce sentiment d'isolement est encore plus fort pour les hébergeurs hors programme :

« *Très rapidement je me suis rapprochée du collectif parce qu'il n'y avait aucun accompagnement et que je me sentais très isolée et que...j'ai été un peu envahit par...une vague d'émotion...* » (Hébergeuse du programme Pachira)

L'hébergeuse parle de sa difficulté à faire face à ses émotions et à prendre de la distance avec les personnes qu'elles hébergent à son domicile. Pour beaucoup d'hébergeurs, il n'est pas évident de recueillir les récits de vie et les états psychiques des

¹ Cfda (Coordination française du droit d'asile), « *Certains jours, je ne savais pas où dormir* » ; *Exilé.e.s : Quels accueils face à la crise des politiques publiques ?*, s.l., 2019, p. 61.

personnes accueillies. Se confronter aux réalités de l'immigration et aux violences institutionnelles constitue aussi une des épreuves de l'hospitalité. « Accueillir un migrant chez soi peut s'avérer chronophage, notamment lorsque les accueillants se sont mis en quête d'accompagner la personne sur tous les fronts : administratif, santé, social, éducatif, etc. En effet, confrontés dans leur intimité au cumul des besoins non satisfaits des accueillis, les accueillants ont parfois tendance à vouloir trop en faire.¹ Ce surinvestissement met en danger les accueillants. En effet, ils peuvent donner beaucoup d'eux-mêmes sans avoir de moyens de se protéger en contrepartie. La coordinatrice du programme Erable parlait du risque de l'hébergeur de faire « éponge ».

Pour les accompagnateurs associatifs, ce n'est pas évident non plus. « Les tâches revenant aux équipes coordinatrices sont multiples, complexes et chronophages. Les situations à gérer peuvent être problématiques et les suivis administratifs compliqués. »². Les paroles d'une des coordinatrices de Pachira en témoignent :

« Moi je ne suis pas pour recruter absolument tout le temps parce qu'on a pas forcément les ressources humaines pour gérer, coordonner l'hébergement correctement, ni faire du suivi parce que s'il n'y a pas de suivi...c'est pas bon du tout pour le réseau ou pour qui que ce soit quoi! »

- *Les conséquences pour les exilés et la difficile gestion de fin de cohabitation*

Les difficultés rencontrées par les bénévoles accueillants et accompagnateurs ont des répercussions directes sur les exilés. Des dossiers auront tendance à trainer et des doublons dans les démarches auront davantage lieu. Dans ces programmes, « l'accompagnement administratif n'est pas leur axe principal d'intervention. (...) ils sont faiblement inscrits dans le tissu associatif plus large d'action sociale et d'aide aux migrants (...) En ce sens, ils ne savent pas toujours vers qui se tourner lorsqu'ils ont besoin de relai dans l'accompagnement d'une personne. »³.

Débordées de travail, les équipes bénévoles ont vu des situations passées à la trappe :

« Des jeunes qui n'étaient pas scolarisés, il ne se passait rien, qu'on a totalement oublié (...) On appelait tous les jeunes et parfois on découvrait des... « Ah ouais, tu es là, on ne se souvenait même plus du tout », ou alors des hébergés qui étaient

¹ Marjorie Gerbier-Aublanc, *Les logiques de l'hospitalité individuelle à Paris*, s.l., Mairie de Paris, EHESS, BABELS, ANR, 2019, p. 67.

² Collectif de recherche BABELS, *Hospitalité en France : Mobilisations intimes et politiques*, Le passager clandestin., Paris, 2019, p. 42-43.

³ Marjorie Gerbier-Aublanc, *Les logiques de l'hospitalité individuelle à Paris*, op. cit., p. 55.

supposés être partis et qui en fait étaient retournés chez leurs hébergeurs.»
(Coordinatrice 2 du programme Pachira)

La question des fins de cohabitations est aussi révélatrice de la limite de ces associations. Si aucune solution de sortie n'est envisagée ou trouvée, cela met dans une position délicate les hébergeurs, les coordinateurs et les hébergés :

« Là on est en train de travailler sur la fin de séjour. Ils vont où ? Il est hors de question qu'ils reviennent à la rue mais ils vont revenir, donc on fait quoi ? »
(Coordinatrice du programme Jasmin)

Alors que cette difficulté à travailler la fin de séjour pourrait s'expliquer par l'absence d'un travailleur social, elle peut aussi se comprendre par les caractéristiques du public accueilli par les associations. En effet, lorsque le demandeur d'asile se voit refuser sa demande de protection ou lorsque le jeune étranger se voit refuser sa reconnaissance de minorité, les personnes se retrouvent alors sans autorisation de séjour sur le territoire. En termes d'hébergement, la seule solution est de contacter le 115. Beaucoup de personnes savent combien il est compliqué d'arriver à joindre ce numéro ; et lorsqu'on parvient à avoir quelqu'un au bout du fil, c'est souvent pour entendre « désolé, il n'y a plus de places d'hébergement d'urgence, veuillez rappeler plus tard ». L'embolie du système d'hébergement d'urgence pénalise les personnes et les prive de leur droit à un hébergement. Dans certaines situations, les hébergeurs continuent à accueillir leur hôte mais l'invisibilité quant à une fin possible rend la cohabitation très difficile et ce d'autant plus que les équipes bénévoles ne trouvent pas de relais :

«Pour les majeurs c'est...on continue à héberger en fait, ce qui ne sont pas pris en charge, on continue à héberger et là c'est la méga galère parce vraiment on ne trouve pas de relais quoi (...) Vraiment on a tout essayé et ça ne marche pas. »
(Coordinatrice 1 du programme Pachira)

Ainsi, dans cette typologie, où l'accompagnement social repose sur un engagement bénévole, on observe différents rôles attribués aux volontaires : tantôt ils engagent avec les exilés une relation fraternelle et amicale, tantôt ils investissent une relation de suivi et d'accompagnement. Ici, les réseaux interpersonnels et associatifs est une ressource primordiale. Les limites dues au manque de moyens, de temps et de compétences sont aussi contrebalancées par des positions politiques propres aux associations.¹ D'autres formes d'accompagnement social sont œuvrées dans les programmes où exercent des travailleurs sociaux.

¹ Cet aspect sera davantage développé dans la troisième partie de ce mémoire. (cf. partie 3, sous-partie, point 3.1).

2. L'accompagnement social professionnel

Alors que dans les programmes moins officialisés, les acteurs ont davantage tendance à s'appeler par leurs prénoms ; dans les programmes professionnalisés, les acteurs se désignent plutôt par leur fonction. Ce fait reflète des niveaux de formalisation différents entre les programmes. Parmi les cinq associations retenues dans l'enquête, trois d'entre elles bénéficient de la présence d'un ou plusieurs travailleurs sociaux. Parmi elles, deux sont mandatées dans le cadre de l'appel à projet de la DIHAL. Bien que ces trois associations ont en commun d'avoir un travailleur social, pour autant les formes d'accompagnement sont très différentes. En effet, alors que dans le programme Erable, un travailleur social intervient en interne, dans les programmes Pissenlit et Ceibo, le suivi social est déconnecté du suivi de la cohabitation. Dans ce dernier cas de figure, le programme est assuré par deux acteurs : l'un prenant en charge la gestion de la cohabitation entre accueillant et accueilli, l'autre assurant l'accompagnement social des exilés. Si certains pensent que leur intervention se rapproche d'une forme d'accompagnement social classique, d'autres renouvellent leurs pratiques en exerçant à distance durant la période de cohabitation ou au sein du domicile des particuliers hébergeurs. Du fait de moyens inégaux d'un programme à l'autre, le travailleur social n'a pas toujours la possibilité d'inscrire son intervention dans un travail pluridisciplinaire. Lorsque cela est possible, ce qui est le cas pour deux des trois programmes, les manières de travailler en équipe sont pensées différemment.

2.1. Un accompagnement fragmenté, l'exemple de Pissenlit

Créée en 2018, le programme Pissenlit est géré par deux associations : l'association 3A et l'association 3B. L'association 3A, qui intervient déjà auprès des mineurs non accompagnés a décidé de s'investir dans l'hébergement solidaire, aux côtés de l'association 3B qui bénéficie d'une expérience dans ce domaine. L'association 3B dispose d'un réseau d'hébergement solidaire pour les mineurs non accompagnés avant leur prise en charge par l'ASE. Les jeunes recrutés dans le programme sont dans un premier temps hébergés au sein du centre d'hébergement de l'association 3A situé dans une ville de Seine-Saint-Denis. Un à deux mois plus tard, ils partent vivre en famille dans d'autres régions de France. Lorsque leur date d'audience approche, les jeunes reviennent au centre d'hébergement afin de préparer leur jugement et y assister. L'équipe de l'association 3A est composée d'un superviseur, de six travailleurs sociaux, d'un infirmier, d'un juriste et d'une psychologue. L'association 3A est l'acteur chargé

d'assurer l'accompagnement pluridisciplinaire des jeunes et ce du début jusqu'à la fin du projet. L'association 3B est chargée quant à elle de gérer la cohabitation entre accueillants et accueillies durant la phase d'hébergement solidaire. Pour ce faire, chaque région dispose d'un coordinateur hébergement. Au moment de l'enquête, 36 jeunes étaient hébergés au centre d'hébergement et 29 jeunes étaient accueillis en région dans des réseaux solidaires. A savoir qu'un jeune mobilise un réseau de trois foyers hébergeurs. Actuellement, il y a 14 réseaux en Bretagne, 11 en Occitanie et 4 en Ile-de-France, soit un total de 87 foyers hébergeurs. La période d'accueil est de minimum un mois et dure tant que la décision du jugement soit actée.

- *« Un premier sas » en hébergement institutionnel pour un bilan sanitaire, sociale et juridique*

Le recrutement des jeunes dans le programme se fait en plusieurs étapes. Les jeunes sont rencontrés pour la première fois lors de l'entretien d'évaluation à l'accueil de jour de l'association 3A dans une ville de Seine-Saint-Denis. Si le jeune est à la rue ou dans une situation très précaire, le travailleur social lui demande s'il est prêt à être hébergé en famille dans une autre région. S'il est d'accord, il est alors positionné sur une liste d'attente pour rentrer dans le programme Pissenlit. Si une place se libère, un deuxième entretien est prévu cette fois-ci avec le superviseur ou un travailleur social du centre d'hébergement de l'association 3A. Si à l'issue de cette deuxième rencontre, le jeune est toujours partant, l'intégration du jeune dans le centre d'hébergement peut avoir lieu. Durant cette première étape, une équipe pluridisciplinaire rentre en action auprès du jeune et lui propose un bilan sanitaire, social et juridique :

« Il y a une première étape d'hébergement en Ile-de-France, qu'ils puissent faire le point au niveau médical, qui ait le premier vaccin, dépistage. Qu'il puisse voir un psy, que le psy valide aussi le départ en famille. Et puis au niveau juridique, savoir si la saisine a été lancée. Est-ce qu'il y a besoin d'autres documents. Qu'il aille au consulat pour avoir un document. C'est un premier sas, il sort de la rue quoi, donc il se pose tranquillement. Avec un premier sas ici avant un départ en famille. » (Coordinateur du programme Pissenlit)

L'idée de ce sas, qui dure de un à deux mois, est de préparer, avec le jeune, toutes ses démarches. Quand le jeune et l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire estiment que le jeune est prêt à aller en famille, alors le coordinateur de l'association 3B est mobilisé pour faire le lien entre le jeune et les réseaux solidaires. Le coordinateur de l'association 3A justifie cette longue période d'hébergement en institution par la volonté de « baliser un minimum » la situation de l'exilé. Ce temps constitue alors une phase de préparation à l'entrée dans la famille permettant de stabiliser, plus ou moins, la situation

socio-administrative du mineur. Lorsque le jeune intègre la famille dans une autre région de France, le travailleur social référent reste à disposition et continue d'effectuer un accompagnement à distance.

- *Un accompagnement social à distance durant l'hébergement en famille*

Durant la phase de cohabitation solidaire, les rôles entre les associations 3A et 3B sont bien distingués. Toute question relative au quotidien doit être adressée au coordinateur de l'association 3B. Pour les questions relatives au suivi sociojuridique, le travailleur social référent reste le principal interlocuteur du jeune et demeure garant de la pluridisciplinarité :

« Quand les jeunes sont en famille, sauf exception, il y a que l'éducateur qui est en lien avec le jeune. L'éducateur, entre deux appels, deux entretiens, s'il y a une question juridique, c'est lui qui va faire le lien avec la juriste. S'il y a un souci psy, il va prévenir la psy. » (Coordinateur du programme Pissenlit)

Le travailleur social continue donc de suivre le jeune à distance et l'appelle pour cela au minimum une fois tous les 15 jours. Le coordinateur insiste sur l'importance de la continuité de ce suivi : *« Ils ont besoin d'être rassurés. Ils peuvent penser parfois qu'ils sont à 500 km et qu'on les oublie un peu. Ce qui n'est pas le cas, les démarches sont longues. »* Etant donné que les jeunes reçoivent leur courrier à leur domiciliation situé à l'accueil de jour en Seine-Saint-Denis, l'assistante sociale qui y travaille peut également agir à distance au besoin. Toutefois, on peut se demander si un accompagnement social à distance est adéquat au jeune.

Si le coordinateur de Pissenlit indique que le travail social durant la phase de cohabitation est amoindri par la distance, pour autant une autre forme d'accompagnement prend place avec les hébergeurs par le biais d'activités socio-culturelles par exemple. Il compare finalement le programme Pissenlit au fonctionnement des familles d'accueil :

« Je suis pas sûr qu'il y ait une grande différence avec les familles d'accueil, avec des assistants familiaux de l'ASE quoi où derrière tu as un éducateur qui vient te voir, qui est en lien avec toi, mais qui n'est pas avec toi au quotidien. »

Lorsque le jeune doit revenir en Ile-de-France pour assister à son audience, il a la possibilité de revenir au centre d'hébergement.

- *Un rapatriement au centre dans la « chambre des retours »*

Quand le juge envoie une convocation au jeune, le travailleur social de l'association 3A appelle le jeune et prévient le coordinateur de l'association 3B. Le mineur est alors invité à revenir au centre d'hébergement pour préparer son audience : *« On le fait revenir*

ici et l'éducateur l'accompagne en audience. Il y a toujours une chambre disponible, c'est la chambre de 3, c'est la chambre des retours. » (Coordinateur du programme Pissenlit)

A la suite de l'audience, si le juge reconnaît la minorité du jeune, alors il est pris en charge par l'ASE. S'il ne l'est pas, alors les associations du programme Pissenlit se retrouvent confrontées à la même difficulté que le programme Pachira. Exceptée que la configuration de cette chambre des retours est assez novatrice. En effet, si un jeune n'a pas de solution de sortie, il ne se retrouve pas dans une situation délicate avec la famille mais est hébergé à nouveau dans un cadre institutionnel. Néanmoins, le dispositif étant très récent, le coordinateur n'avait semble-t-il pas encore de retours d'expériences à ce propos.

En conclusion, le programme Pissenlit est mis en œuvre en trois espace-temps. Chaque étape correspond à un lieu et à une période différente qui tend à s'adapter à la réalité et au rythme du jeune. Ici, la place du travailleur social s'élabore au carrefour de l'hospitalité publique (centre d'hébergement de l'association 3A) et de l'hospitalité privée (réseaux solidaires). De par sa nature, le programme Pissenlit innove la pratique du travailleur social. Ce n'est pas forcément le cas du programme Ceibo.

2.2. Un accompagnement traditionnel, l'exemple de Ceibo

Créée en 2012, l'association 4A a pour but de créer des opportunités d'engagement et de collaboration entre les personnes réfugiées et leur société d'accueil. L'association regroupe aujourd'hui une communauté de plus de 20 000 membres. Elle accompagne les entrepreneurs réfugiés et locaux dans des projets à impact social. Elle favorise aussi les rencontres entre réfugiés et locaux lors d'activités culturelles variées. L'activité qui nous intéresse dans le cadre de ce mémoire est le programme d'hébergement citoyen lancé en 2015. Deux ans après ses débuts, le programme Ceibo a intégré l'appel à projet de la DIHAL. La condition *sine qua non* pour en faire partie est d'apporter les garanties en termes d'accompagnement social. C'est pourquoi l'association 4A a construit un partenariat avec l'association 4B – association qui a pour ambition de lutter contre les exclusions sous toutes leurs formes. Comme pour le programme Pissenlit, le suivi social est distingué de la gestion de la cohabitation. Au sein de l'association 4A, l'équipe est composée d'une coordinatrice et de deux volontaires en service civique. Pour l'association 4B, on note la présence d'un travailleur social et d'une coordinatrice sociale. La durée d'hébergement est comprise entre trois et douze mois. Le programme est mis en

place à destination de réfugiés statutaires. Si en 2019, l'objectif est de compter 50 hébergés et hébergeurs, à ce jour le programme en atteint la moitié.

- *Les enjeux de l'externalisation du travail social*

N'ayant pas de compétences professionnelles dans l'accompagnement social ni les moyens d'embaucher des travailleurs sociaux, l'association 4A a fait le choix d'externaliser le travail social en signant un partenariat avec l'association 4B – association professionnalisée dans l'action sociale. Ainsi, dans le cadre de l'accompagnement social, une convention est signée entre les deux associations et l'hébergé. L'association 4B accompagne, en principe, toutes les personnes qui sont accueillies durant la durée du programme. L'association 4A s'occupe de faire la gestion de l'hébergement à domicile, du processus de recrutement jusqu'à la fin de la cohabitation. Lorsqu'une nouvelle personne est intégrée au projet, l'association 4A transmet une fiche navette au travailleur social afin qu'il puisse prendre contact avec la personne et définir un plan d'accompagnement. Si les deux organismes ont des missions distinctes, pour autant un lien est souvent réalisé entre eux afin d'assurer une certaine « complémentarité ».

L'inclusion de la place d'un travailleur social dans le projet constitue un enjeu important dans sa réussite : ouverture des droits, insertion professionnelle et accompagnement à la recherche d'un logement pérenne sont autant d'aspects cruciaux qui permettent de faire de Ceibo « un tremplin en faveur de l'intégration socioéconomique des personnes accueillies »¹. En qualifiant le travail social d'« indispensable », la coordinatrice indique aussi que depuis la mise en place d'un accompagnement social, le programme parvient à des chiffres de sorties plus encourageants dans le sens où « 75% des accueillis trouvent un logement adapté à la fin du programme. »

Pour autant, selon d'autres acteurs associatifs de l'hébergement solidaire, le fait que le travail social soit distingué de la gestion de cohabitation rendrait moins pertinent la cohérence du projet. La place de l'hébergeur serait en ce sens pas assez prise en considération dans le parcours d'intégration de l'hébergé.² Cet accompagnement social externalisé repose sur trois axes d'intervention.

¹ Selon le site internet de l'association 4A.

² Ce propos est plus détaillé dans la troisième partie de ce mémoire (cf. partie 3, sous-partie 1, point 1.3)

- *Un accompagnement social spécifique sur trois axes : l'accès au logement, à l'emploi et aux droits*

Selon nos interlocuteurs, le type d'accompagnement social proposé n'est pas « global » mais « spécifique » sur trois axes :

« En fait c'est pas un accompagnement global justement contrairement en CHRS, c'est un accompagnement spécifique sur l'emploi, le logement et l'accès aux droits. Parce-que souvent quand on parle d'accompagnement global, on peut accompagner tout type de projet et tout type de demande, là étant donné la file active et la période d'un an, le choix qui a été fait dans la construction du projet de service c'est que l'accompagnement soit spécifique sur ces trois dimensions-là qui après favorisent la sortie des personnes. » (Coordinatrice sociale du programme Ceibo)

Les réfugiés viennent en rendez-vous au bureau du travailleur social en moyenne une à deux fois par mois. Par manque de moyens et de temps, le travailleur social explique qu'il ne peut effectuer d'accompagnements extérieurs. Les visites à domicile ne sont pas jugées nécessaires dans la mesure où les travailleurs sociaux de l'association 4B ne doivent pas être en contact avec les hébergeurs. En définitive, il apparaît que l'accompagnement social mis en œuvre se rapproche d'une forme d'intervention classique.

- *Une volonté d'appliquer « l'approche rétablissement »*

L'association 4B a appliqué dans d'autres de ses services « l'approche rétablissement ». Cette méthode d'intervention aurait été apprise au Québec par l'un des dirigeants de l'organisation et transmise en interne. Née dans les années 70 dans le secteur de la santé mentale, cette approche « implique que la personne la plus compétente dans tel ou tel domaine est la personne concernée. Ce concept tend donc à mettre la personne au centre de son propre processus de rétablissement, actrice principale de ce processus. »¹ L'équipe sociale souhaiterait développer cette approche dans le cadre du programme Ceibo. Concrètement, l'idée est de réfléchir à des outils permettant au réfugié de développer son pouvoir d'agir comme un « *outil d'auto-support* », c'est-à-dire une fiche où la personne noterait elle-même les démarches. De même, l'approche rétablissement nécessiterait que la personne accompagnée soit systématiquement présente aux rendez-vous avec un partenaire concernant sa situation.

¹ ORSPERE SAMDARRA, *Le travailleur social sur le chemin du rétablissement*, <http://www.ch-levinatier.fr/orspere-samdarra/rhizome/anciens-numeros/rhizome-n65-66-apprendre-le-retablissement-decembre-2017/le-travailleur-social-sur-le-chemin-du-retablissement-2284.html>, (consulté le 13 octobre 2019).

De manière générale, la philosophie « start-up » engagée dans le modèle d'intervention de Ceibo fait l'objet de désaccords qui seront abordés dans la troisième partie de ce mémoire.¹. Le programme Erable met en œuvre une autre philosophie d'action.

2.3. Un accompagnement sur-professionnalisé, l'exemple d'Erable

Créée en 1993, l'organisme 5 a pour objectif de lutter contre la grande exclusion en apportant à tout moment, de jour comme de nuit, une assistance aux personnes sans domicile fixe et à rechercher la réponse la plus adaptée au besoin qu'elles expriment. » En 2016, l'organisme 5 a développé le programme Erable pour l'hébergement solidaire de réfugiés statutaires. Accueillis sur une période entre trois et douze mois, le processus d'admission des réfugiés s'effectue dans une démarche réfléchie. L'équipe professionnelle est composée d'une coordinatrice, d'une conseillère en économie sociale familiale, d'une conseillère en insertion professionnelle et de deux psychologues. Considérée par la DIHAL comme le programme étant le plus professionnalisé, le cahier des charges de l'appel à projet ressemblerait fortement au modèle du programme Erable. Le projet est censé accueillir 50 personnes réfugiées chez 50 foyers accueillants. Toutefois, au vu des difficultés à recruter de nouveaux ménages hébergeurs, le programme va prendre fin d'ici la fin de l'année 2019. Au moment de l'enquête, le programme accueillait seulement quatre personnes.

- *Un accompagnement social par une équipe pluridisciplinaire*

Dans son rapport d'activité de 2017 et dans le cadre du programme Erable, l'accompagnement social est défini comme « une démarche d'aller-vers par le biais d'entretiens individuels et collectifs au sein même de l'institution et/ou en visite à domicile. Basé sur le respect et l'écoute, il se fait en respectant l'autre dans sa singularité, en l'accompagnant dans un projet personnel et professionnel qui fasse sens. » L'accompagnement social d'Erable se découpe en quatre axes : l'accès aux droits sociaux, l'accès aux soins et à la santé, l'accompagnement vers et dans le logement et l'accès à la culture et au sport. Pour ce faire, différentes techniques d'intervention sont utilisées telles que la visite à domicile, l'entretien individuel, l'accompagnement physique et les ateliers collectifs. Ici l'accompagnement vers l'emploi ne relève pas d'une mission du travailleur social car une conseillère en insertion professionnelle (CIP) intervient au sein de l'équipe si nécessaire. C'est d'ailleurs la travailleuse sociale qui va orienter le

¹ (cf. partie 3, sous-partie 3, point 3.2)

réfugié vers la CIP. Une ancienne travailleuse sociale d'Erable évoque l'intérêt qu'elle avait eu de travailler en équipe pluridisciplinaire :

« C'était intéressant parce-que moi du coup, moi ça me déchargeait de tout ce qui était formation et travail (...) et du coup c'était super complémentaire. Travailler avec les psys, ça m'a permis d'avoir plus d'outils de compréhension sur pourquoi quelqu'un n'arrive pas à faire ça, des choses comme ça. Et même les psys du coup, vu qu'ils ne connaissaient pas le travail social, ça leur donnaient aussi des clés de compréhensions sur qu'est-ce qu'il vit vraiment le gars de façon très concrète. »

Inscrit dans une démarche pluridisciplinaire, le travailleur social demeure le référent de la cohabitation pour les hébergeurs et hébergés.

- *Le travailleur social, un référent de la cohabitation*

Dans le programme Erable, le travailleur social est le référent de la cohabitation. Il participe activement au recrutement des particuliers bénévoles et des personnes réfugiées. Il croise les candidatures, organise les rencontres entre accueillants et accueillis et contractualise leurs engagements mutuels. Pour intégrer le programme, un travailleur social d'une structure type CADA, CHUM, PSA ou encore CCAS, peut orienter les exilés par une fiche de liaison en s'assurant que le projet de la personne correspond au projet d'hébergement citoyen. Suite à cette orientation, un premier entretien est réalisé avec généralement quatre personnes : le binôme travailleur social et psychologue, le travailleur social orienteur et la personne réfugiée. La même démarche est réalisée avec les hébergeurs à leur domicile en présence du travailleur social, de la psychologue et de l'hébergeur. Une fois que l'hébergement solidaire débute, le rôle de l'intervenant social est d'assurer la gestion de la cohabitation. La travailleuse sociale en poste considère que son rôle auprès des participants est de « *donner de la disponibilité* ». Pour elle, accompagner les hébergeurs engage une posture professionnelle nouvelle :

« C'était nouveau pour moi. La particularité c'était d'accompagner des particuliers pour pouvoir intégrer une personne réfugiée au sein de leur domicile, s'assurer que la cohabitation se passe bien entre ces deux parties mais c'est aussi des visites à domicile, une fois tous les deux mois pour s'assurer que les deux parties se retrouvent dans cette configuration. »

Selon le rapport d'activité 2017 d'Erable, les visites à domicile « permettent, en plus d'avancer sur les démarches liées à l'insertion et à l'accompagnement social lié au logement, de faire un point sur la cohabitation. Les visites à domicile permettent de voir de quelle manière la personne accueillie a pris place dans son nouveau lieu de vie, ses déplacements dans les espaces communs. ». Dans ce projet expérimental, au-delà d'un

poste à responsabilité dans la cohabitation solidaire, le travailleur social doit aussi faire preuve d'ingénierie de projet.

- *De l'ingénierie de projet pour le travailleur social*

Dans l'offre d'emploi de travailleur social du programme publié en mai 2017 (cf. annexe 5), on remarque que le poste du travailleur social repose sur deux aspects : de l'accompagnement social et de l'ingénierie de projet. Le travailleur social participerait activement « à la réflexion du service pour affiner les fondements déontologiques et techniques de l'expérimentation ». L'ancienne travailleuse sociale du programme déclarait d'ailleurs faire « *de la conduite de projet la moitié du temps* » : en postulant sur des appels à projets ou en réalisant des rapports pour expliquer le fonctionnement de l'expérimentation Erable.

Ainsi, dans cette typologie où les travailleurs sociaux interviennent dans les programmes, on observe différentes formes d'accompagnement. Dans le programme Erable, le travailleur social est polyvalent, en plus d'assurer l'accompagnement social, il assure la gestion des cohabitations et réfléchit à l'ingénierie du projet. Dans les programmes Ceibo et Pissenlit, le suivi social est distingué de la gestion de la cohabitation. En ce sens, les travailleurs sociaux ont peu de lien avec les hébergeurs et ne développent pas d'autres missions que celles qu'ils connaissent déjà dans leur cadre d'intervention habituelle – à l'exception du programme Pissenlit où le travailleur social a la particularité de faire du travail social à distance.

Deux grandes formes d'accompagnement social ont été repérées dans cette partie : l'accompagnement bénévole et l'accompagnement professionnel. De façon sous-jacente, des tendances se dessinent également.

Pour l'accompagnement bénévole, « l'accompagnement palliatif » (Pissenlit) cohabite avec « l'accompagnement fraternel » (Jasmin). Le premier est qualifié de palliatif car les bénévoles agissent auprès des mineurs non accompagnés en recours pour qui aucun accompagnement institutionnel n'existe. Malgré le manque de moyens, de temps et de compétences, les bénévoles surinvestissent le suivi en mobilisant leur réseau interpersonnel et associatif. Bien que ce suivi ne soit pas optimal, il a le mérite d'exister face à l'inexistence de l'Etat. Le deuxième est fraternel à travers la philosophie d'action des bénévoles auprès des demandeurs d'asile dans une relation d'hospitalité de compagnonnage. Pour aider les exilés dans leur démarches, les bénévoles mobilisent aussi

des ressources internes et externes à leur cadre d'intervention. Dans les deux cas, bien que l'accompagnement bénévole représente un appui profitable aux acteurs de l'hébergement solidaire, il implique des limites d'ordre personnel, administratif et organisationnel.

Pour l'accompagnement professionnel, il se distingue « l'accompagnement fragmenté » (Pissenlit), « l'accompagnement traditionnel » (Ceibo) et « l'accompagnement sur-professionnalisé » (Erable). Le premier est fragmenté car il s'effectue en trois espace-temps au carrefour de l'hospitalité publique (en institution) et de l'hospitalité privée (en famille). Chaque étape correspond à un lieu et à une période différente qui tend à s'adapter à la réalité et au rythme du jeune. Cet accompagnement est discontinu puisque, malgré l'éloignement durant la phase de cohabitation solidaire, le travailleur social référent intervient toujours mais à distance. Le deuxième, qualifié de traditionnel, il ne change pas des pratiques habituelles des travailleurs sociaux. Ceci pouvant s'expliquer en partie par le fait que le travailleur social doit se concentrer sur sa mission d'accompagnement des réfugiés et non sur la gestion de la cohabitation. De plus, le manque de moyens l'empêche d'investir des approches innovantes de collaboration avec les hébergeurs. Le troisième est sur-professionnalisé car il est réalisé par un travailleur social polyvalent s'inscrivant dans une équipe pluridisciplinaire, assurant la gestion de cohabitation, l'accompagnement social à la fois des réfugiés et des hébergeurs et devant faire preuve d'ingénierie de projet. L'utilisation de multiples outils et approches, dans la réalisation de ses missions, donne ainsi un caractère structurant et innovant.

Les moyens, le cadre d'intervention, le public accompagné, le positionnement politique, la considération de la place d'hébergeur, la philosophie d'action ... sont autant de variables qui caractérisent et modifient les types d'accompagnements sociaux des programmes d'hébergement solidaire. Toutefois, il est important de relever un point commun à tous ces programmes. Les acteurs interrogés, bénévoles et professionnels, tous sans exception justifient leur accompagnement dans un objectif d'autonomie et d'émancipation des personnes accompagnées. Ces principes d'action étant par ailleurs la finalité du travail social.

Partie 3 : Le travail social dans l'hébergement solidaire : une pratique innovante ?

A l'état d'expérimentation à l'heure actuelle, l'intégration du travail social au sein des pratiques d'hébergement citoyen, constitue une potentielle innovation sociale. D'après la définition de l'innovation sociale, cette réalité est innovante car elle apporte des réponses nouvelles (hébergement de personnes exilées au domicile de particuliers) à des besoins sociaux mal ou peu satisfaits (manque de place d'hébergement et de logement pour les exilés). L'innovation sociale s'inclut dans la pratique des travailleurs sociaux. Ainsi, selon Laëtitia Lethielleux et Dominique Paturel, l'innovation sociale insuffle au travail social « une façon de participer au renouvellement démocratique des pratiques en accord avec la définition internationale, à savoir le travail social « cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. »¹. L'hébergement citoyen et la pratique du travail social en son sein représentent-ils réellement une innovation sociale ? Aucun label n'existe pour le « certifier ». Néanmoins, la grille de caractérisation de l'Avise (cf. annexe 6)² peut nous servir de repères pour répondre à ce questionnement.³ C'est à partir de cette grille d'analyse que nous questionnerons la pratique innovante du travail social dans l'hébergement solidaire.

¹ Laëtitia Lethielleux et Dominique Paturel, *Innovation sociale et travail social*, Nîmes, Champ social, 2017, vol.150, p. 14.

² « Dans le cadre de l'article 15 de la loi ESS qui définit l'innovation sociale, la commission « Ecosystème de l'innovation sociale » du Conseil supérieur l'économie sociale et solidaire (CSESS) a proposé des orientations de caractérisation de l'innovation sociale, approuvées en février 2017. Ces orientations ont été élaborées dans la continuité des travaux lancés dès 2011, sous l'égide de l'Avise et du Mouvement des entrepreneurs sociaux, par des acteurs de l'économie sociale et solidaire, acteurs de l'innovation et chercheurs, qui avaient donné lieu à une première grille de caractérisation. » *Caractériser l'innovation sociale* / Avise.org, <https://www.avise.org/decouvrir/innovation-sociale/caracteriser-linnovation-sociale>, (consulté le 8 octobre 2019).

³ Nous prendrons néanmoins en compte les limites de cette grille de lecture : il s'agit davantage d'une grille à visée pratique qu'à visée scientifique. Son objectif est de permettre à des entrepreneurs ou des acteurs de l'innovation d'accéder à des dispositifs d'accompagnement et de financement.

Nous appréhenderons dans un premier temps la place innovante de l'hébergeur en regard et en pratique du travail social (1) et en quoi la mobilisation de l'hébergeur et de son réseau profite à l'intégration de l'exilé (1.1). Nous en soulignerons néanmoins les limites de cette réalité (1.2). Enfin, nous verrons que lorsque la relation entre travailleur social et hébergeur existe, elle est soit perçue comme une pratique innovante soit vécue comme contraignante (1.3).

Nous mettrons en lumière dans un deuxième temps les représentations des travailleurs sociaux sur les limites du projet à l'égard des exilés (2) et en quoi l'hospitalité privée n'efface pas les inégalités au vu de la relation inégale entre accueillant et accueilli. (2.1) Nous questionnerons ensuite le projet comme insuffisamment adapté à « la » réalité des exilés. (2.2) Enfin, nous verrons que l'hospitalité privée peut fausser le rapport à la réalité des exilés à la sortie du projet (2.3).

Nous débattons dans un troisième temps sur la question de l'institutionnalisation du travail social, question au cœur de tensions politiques entre idéologies professionnelles et militantes. (3) Nous verrons que la mise en œuvre d'un tel projet se heurte à des tensions et des résistances des acteurs. Si certains d'entre eux assument clairement leur positionnement politique concernant la professionnalisation des initiatives, d'autres présentent un positionnement plus ambivalent les amenant à se demander s'ils interviennent en complémentarité, en opposition ou en substitution de l'Etat (3.1). Puis, au travers des pensées et pratiques hétérogènes des acteurs sur le travail social, nous constaterons des conflits d'ordre interpersonnels et inter associatifs révélateurs d'une méconnaissance réciproque et d'une difficulté à travailler ensemble. (3.2). Enfin, nous remettrons en question la capacité de pérennisation du projet à partir des limites relevés sur le financement du travail social, sur la difficulté à recruter de nouveaux hébergeurs et sur les enjeux de l'évaluation du projet expérimental. (3.3)

1. La place innovante de l'hébergeur mise en pratique et en regard du travail social

Si le travail social est un apport novateur pour ces initiatives solidaires, la configuration des dispositifs offre aux intervenants un support d'innovation. La place de l'hébergeur est l'élément novateur le plus cité parmi les travailleurs sociaux. En effet, l'hébergeur apparaît comme un soutien fort dans la réponse aux besoins de l'exilé et dans son parcours d'intégration. Cette posture d'aidant de l'hébergeur est tantôt encouragée, tantôt déconseillée par les associations encadrantes. L'hébergement d'une personne accompagnée chez un particulier modifie le cadre d'intervention et les pratiques des travailleurs sociaux. La relation duale habituelle se transforme en une triade : professionnel, accueillant et accueilli. Cette configuration nécessite d'adopter une nouvelle posture et une nouvelle manière de travailler. La majorité des travailleurs sociaux soulignent par ailleurs la dimension innovante de leur poste en utilisant le champ lexical de la nouveauté : « *c'était nouveau pour moi* » « *on ne travaille pas comme d'habitude* » « *c'est vraiment une autre façon de travailler* » « *c'est très exotique* » « *c'est très innovant* ». Mais alors, comment les travailleurs sociaux appréhendent leur relation avec les hébergeurs ? Comment les hébergeurs appréhendent leur relation avec les travailleurs sociaux ? Quel dialogue entre ces professionnels et ces particuliers ? Si certaines associations favorisent la communication entre ces deux acteurs, d'autres au contraire les en dissuade.

1.1. La mobilisation de l'hébergeur et de son réseau au profit de l'intégration de l'exilé

Etre hébergé dans un cadre intime implique d'autres enjeux que d'être accueilli dans un cadre institutionnel. L'exilé n'est pas simplement une personne hébergée parmi d'autres dans un centre d'hébergement collectif mais fait l'objet d'une attention plus particulière au domicile de quelqu'un. Il prend la position d'un hôte privilégié. Que l'hébergeur soit très ou peu impliqué au quotidien auprès de l'exilé, le simple geste d'ouvrir sa porte accorde à l'exilé une considération individuelle.

L'hébergeur est vecteur de socialisation et représente un soutien émotionnel plus ou moins fort. En effet, « lorsqu'une relation privilégiée se met en place avec un hôte, ce dernier inscrit l'accueilli dans un tissu social, le conviant à des activités festives et conviviales non seulement pendant l'accueil mais également après la fin de celui-ci. Les

contacts créés à ces occasions permettent de briser l'isolement social et affectif dans lequel se trouvent certains migrants (...) Quoi qu'il en soit, le tissage de tels liens lors des cohabitations permet aux migrants de se constituer un nouvel ancrage familial et amical en France, ce qui représente non seulement un soutien affectif inestimable pour dépasser les épreuves de parcours migratoires souvent traumatiques mais également une aide précieuse face aux complexités administratives.»¹

Les chargés de projet rencontrés à la DIHAL emploient souvent les termes de « *tremplin* » et d'« *accélérateur social* » pour qualifier les bienfaits des programmes d'hébergement citoyen pour les exilés. L'immersion en famille implique une confrontation plus rapide, et donc une adaptation plus rapide, à la langue française, aux codes culturels, sociaux ou encore professionnels. C'est en ce sens que la période d'hébergement chez l'habitant, délimitée dans le temps et matérialisée comme un sas, serait un « *tremplin* ». La mobilisation du réseau de l'hébergeur peut aussi ouvrir des perspectives d'intégration pour l'exilé comme le notifie un chargé de projet de la DIHAL : « *aussi accélérateurs parce qu'on n'a pas juste la mobilisation du réseau du travailleur social, on a aussi la mobilisation des familles accueillantes qui vraiment se mobilisent pour les personnes.* »

L'ensemble des acteurs interrogés s'accordent sur le fait que les personnes accueillantes sont des ressources. La mobilisation du réseau de l'hébergeur peut consister à de la mise en lien avec des connaissances ou des proches. Par exemple, comme le racontait un hébergeur de Jasmin, la rencontre d'un « *bon avocat* » fera avancer plus vite le dossier d'un hébergé demandeur d'asile en procédure de recours. Ou encore la mise en contact avec un « *vieil ami* » qui travaille dans une université qui pourra potentiellement faciliter une inscription à la fac comme le soulignait un hébergeur hors programme.

Les associations gestionnaires des programmes d'accueil déconseillent souvent aux hébergeurs de s'investir dans une relation d'aide aux démarches administratives, et ce afin de passer des bons moments avec la personne qu'ils accueillent, autrement dit se concentrer sur l'accueil et la rencontre. Malgré tout, qu'il existe un travailleur social ou non dans le programme, certains hébergeurs vont tout de même s'impliquer. Une hébergeuse hors programme explique ne pas dissocier hébergement et implication dans les démarches :

« *Si vous aviez un raisonnement disant « bah oui, moi je veux bien héberger quelqu'un mais je veux bien que l'héberger quoi, mais par contre les papiers je ne sais pas, la*

¹ Marjorie Gerbier-Aubanc, *Les logiques de l'hospitalité individuelle à Paris*, op. cit., p. 96.

personne il faut qu'elle se débrouille » (...) bah ça c'est juste pas possible en fait. (...) La personne elle est là, elle a ses besoins et si elle a besoin d'aide pour faire ses démarches, vous n'allez pas dire: " non, non moi c'est le logement, c'est pas ça »

« Bien que cette posture soit déconseillée par la plupart des coordinateurs et coordinatrices de programmes. Celles et ceux qui accueillent tentent par-là de raccourcir les temps administratifs compressibles et de fluidifier les parcours des accueilli.es. »¹ Certains hébergeurs vont prêter de l'argent pour accéder à une formation, appeler la CAF pour tenter de débloquer une situation, aider au remplissage de formulaires pour renouveler une CMU-C, fournir une attestation d'hébergement faisant office de domiciliation pour permettre l'ouverture de droits sociaux ou encore accompagner physiquement les exilés auprès de guichets administratifs ou d'établissements de santé. Souvent, ces hébergeurs qui viennent en appui dans quelques démarches administratives n'ont a priori pas de connaissances en matières d'aides sociales ou bien de compétences dans l'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle.

Parmi les hébergeurs rencontrés, certains non rattachés à un programme essaient d'instaurer leur propre collectif. Ces hébergeurs engagés défendent une position légitime de leur intervention auprès des exilés : « *Des fois, on est meilleurs que les AS [assistantes sociales], que les ONG, des fois plus à jour que (nom d'une association locale), on a l'habitude de gérer les choses.* » (Hébergeuse hors programme) Dans cet extrait, l'accueillante met en exergue l'acquisition d'une expertise profitable aux personnes accompagnées que celle d'un travailleur social pas habitué à travailler avec les exilés. Certains hébergeurs ont développé des compétences dans l'accompagnement social, non seulement en termes de connaissances sociojuridiques mais aussi de positionnement, que l'on qualifie, dans le milieu du travail social, de « professionnel ». La réflexion d'une hébergeuse de Pissenlit sur la question de la « *bonne distance* » peut être le reflet de cette posture : « *Avoir la bonne distance, et si tu ne peux pas l'avoir; il vaut mieux arrêter ou dire que... de faire une pause. (...) Le seul moyen d'arriver à le gérer c'est d'être toujours dans l'objectif de les rendre plus autonomes.* »

Parmi les hébergeuses rencontrées dans l'enquête, deux d'entre elles sont éducatrices spécialisées, l'une dans le champ du handicap et l'autre reconvenue professionnellement mais ayant travaillé dans l'hébergement d'insertion. Les deux travailleuses sociales ne s'impliquent pas dans les démarches administratives. Pour la

¹ *Ibid.*, p. 108.

première, l'aide aux exilés n'est pas son domaine d'action et pour la deuxième, marquer une distance lui paraît nécessaire :

« Si il y a des soucis administratifs, ça a été le cas avec O., je fais vraiment attention à...à ne pas empiéter entre guillemets sur le travail des travailleurs sociaux, des associations qui sont compétentes pour faire le job parce que concrètement je n'y connais rien et je ne voudrais pas faire n'importe quoi. » (Hébergeuse hors programme)

« Je ne m'occupe pas de son suivi, je m'occupe à minima de la partie juridique. (...) Après j'essaie d'être en relais avec les personnes derrière, s'il y a besoin d'accompagnement et que moi je peux faire l'accompagnement, je fais. Mais c'est pas mon enfant, je ne suis pas son éducatrice » (Hébergeuse du programme Pissenlit)

Ainsi, on remarque plusieurs postures d'hébergeurs : ceux qui ne vont pas du tout intervenir dans les démarches administratives de leur hôte, ceux qui vont venir en appui ponctuel, ceux qui vont s'investir davantage au point de devenir un amateur de l'action sociale et enfin ces travailleurs sociaux hébergeurs qui vont davantage prendre de la distance. Dans tous les cas, les hébergeurs représentent des personnes ressources en favorisant l'insertion socio-professionnelle de leur hôte. L'intervention de l'hébergeur présente néanmoins des limites dans le cadre de l'accompagnement social.

1.2. Les limites de l'intervention de l'hébergeur : selon les intervenants sociaux et selon les hébergeurs

Un grand nombre de personnes interrogées, en particulier des coordinateurs de programmes, ont souligné les limites de l'intervention de l'hébergeur dans les démarches socio-administratives de la personne accueillie. Il est arrivé que des familles prennent trop d'initiatives dans les démarches de leur hôte sans même leur en informer comme par exemple le fait de changer leur adresse postale auprès d'administrations à leur domicile. Des hébergeurs orientent les décisions de leurs hôtes concernant leurs démarches de demandes d'asile sans même connaître les tenants et aboutissants de telle démarche comme le souligne la coordinatrice du programme Jasmin :

« Il faut faire attention que la famille ne se surinvestisse pas. De temps en temps elle fait des bêtises. C'est pas arrivé souvent mais typiquement, il a eu une place en CADA, la famille lui a dit de ne pas partir, parce que c'est miteux. Ou c'était une personne qui était dublinée, il a reçu une convocation de la préfecture. La famille a paniqué, ils ont appelé je ne sais pas qui qu'ils leur ont dit "pas de souci, qu'elle ne se présente pas" et en fait il devait se présenter pour que son Dublin soit finit et qu'il puisse entamer sa demande d'asile. »

Si nous ne pouvons connaître l'intention des hébergeurs, les conséquences de ses actes auprès des exilés peuvent être graves. En voulant bien faire, les hébergeurs produisent des erreurs dans l'accomplissement de démarches administratives qui mettent en porte-à-faux les exilés avec les travailleurs sociaux ou les institutions. Si tous les acteurs soulèvent la rareté de ces erreurs, néanmoins celles-ci représentent une limite qui ne peut pas toujours être anticipée ou corrigée. Les hébergeurs non affiliés à un programme se retrouvent d'autant plus isolés face à des situations complexes surtout lorsque ces dernières ne sont pas pris en charge par des structures institutionnelles. Lorsque les hébergeurs sont affiliés à un programme, les ressources humaines des structures encadrantes ne permettent pas tout le temps d'éviter ces dérives. L'implication des hébergeurs peut aussi venir empiéter l'acquisition ou le maintien de l'autonomie des exilés. En ce sens, des répercussions s'opèrent également sur la démarche d'accompagnement des travailleurs sociaux.

Si l'intervention des hébergeurs peut être critiquée par les travailleurs sociaux, celle des travailleurs sociaux peut aussi l'être par les hébergeurs. Ces derniers ont généralement peu de visibilité sur le travail des intervenants sociaux et estiment que les démarches n'avancent pas assez vite. Certains hébergeurs vont même légitimer leur prise d'initiatives face à ce manque de visibilité comme le souligne la coordinatrice du programme Ceibo :

« Et c'est vrai que parfois il se passe deux ou trois semaines avant que la personne est à nouveau un rendez-vous, il y a plein de démarches qui peuvent être avancées pendant ce temps-là, mais voilà c'est l'administration et du coup les accueillants, certains prennent ça en charge et ils se disent "l'assistante sociale ne fait pas son boulot, je dois le faire à sa place." »

Cependant la majorité des acteurs rencontrés remontent le besoin des hébergeurs d'être en lien avec le travailleur social et d'être allocataire d'informations. Parmi les dispositifs d'hébergement solidaire où l'on note la présence d'un travailleur social, le choix d'instituer ou non une relation entre l'hébergeur et le travailleur social repose sur plusieurs facteurs.

1.3. La relation entre travailleur social et hébergeur, entre professionnel et particulier

Les associations gestionnaires adoptent un positionnement différent sur le type de relation à nourrir entre hébergeur et travailleur social. Certains acteurs vont privilégier une communication transparente et collaborative, tandis que d'autres vont préférer minimiser tout contact par souci de préservation des uns et des autres. Au-delà d'un positionnement éthique et stratégique, ce choix dépend aussi des moyens financiers et humains des structures. Selon la posture opérée, le rôle et les missions du travailleur social seront par conséquent différents.

- *Quand le lien entre travailleur social et hébergeur est valorisé*

Au sein du programme Erable, le travailleur social a deux missions d'accompagnement. La première est l'accompagnement des accueillis vers et dans un parcours d'intégration. La deuxième est l'accompagnement des accueillis et accueillants vers et dans un projet de cohabitation. Le travailleur social est désigné référent de la cohabitation. Il a un rôle d'informateur et de médiateur auprès des hébergeurs. La disponibilité et l'écoute du travailleur social permet aux hébergeurs d'être assez informés et rassurés sur les situations des personnes qu'ils hébergent. Ce travail de sensibilisation offre aussi la possibilité aux hébergeurs de prendre du recul sur leurs représentations et leur investissement. A titre d'exemple, la coordinatrice du programme illustre une interaction qu'il peut exister entre hébergeur et travailleur social au sujet d'un projet de vie d'un réfugié :

L'hébergeur : « *Il dit qu'il veut travailler mais là je l'ai orienté dans la boîte de gardiennage et il n'y a pas été, bah en fait, il ne veut pas travailler le réfugié que vous nous avez envoyé* »

Le travailleur social : « *Si mais il ne veut pas faire le gardiennage en fait, on vous a dit ça on s'en occupe. Si vous voulez nous aider, il faut penser les choses avec la conseillère en insertion qui est en train de travailler le projet avec la personne. Là si vous lui dites d'aller voir tel endroit alors que c'est pas son projet, vous mettez la personne face à des injonctions contradictoires, et en plus vous êtes dans une position dissymétrique du lien, du coup la personne va y aller pour vous faire plaisir mais elle n'ira pas jusqu'au bout de la démarche car ce n'est pas son choix à elle* » (Coordinatrice du programme Erable)

Ici, on observe que le travailleur social vient poser des limites à l'intervention de l'hébergeur. L'idée n'étant pas de mettre des barrières à l'hébergeur mais de l'inviter à travailler en collaboration avec les intervenants sociaux. La communication entre hébergeur et travailleur social viendrait en ce sens réconcilier les conflits entre bénévole

et professionnel. La conseillère en insertion professionnelle indique qu'il est important pour elle de se saisir du réseau des particuliers et souligne ainsi tout l'intérêt de travailler avec eux. La travailleuse sociale fait le même constat :

« Quand ils sont accueillis en famille, on voit que la famille a un fort impact sur leur décision, leur choix, leur évolution et il est essentiel que les professionnels en prennent compte dans l'accompagnement. Je ne vois pas comment on peut travailler sur le projet de vie de la personne sans contact avec la famille. »
(Travailleuse sociale du programme Erable)

Dans cette volonté d'entretenir une relation transparente avec les hébergeurs, la travailleuse sociale informe régulièrement les familles des démarches réalisées avec les personnes réfugiées et ce notamment lors de visites à domicile qui ont lieu en général une fois par mois. Le partage d'information aux familles pose cependant une limite : celle du respect du secret professionnel. L'intervenante rappelle le cadre déontologique de sa profession :

« C'est la personne réfugiée qui va me donner l'autorisation ou non de transmettre certaines informations à la famille. Je suis professionnelle, dans le cadre d'une certaine confidentialité, il y a l'éthique professionnelle. »
(Travailleuse sociale du programme Erable)

Dans le cadre du programme Erable, le travailleur social est partie prenante du projet et sa place auprès de l'hébergeur est fortement valorisée, ce qui n'est pas le cas dans tous les programmes.

- *Quand le lien entre travailleur social et hébergeur est faible voire absent*

Dans le cas des programmes où le suivi social est formellement distingué de la gestion de la cohabitation, le lien entre hébergeur et travailleur social est faible voire inexistant. Ce constat se justifie principalement par une répartition des tâches spécifiques entre plusieurs acteurs associatifs. Le travailleur social, exerçant dans une structure, est mandaté seulement pour effectuer l'accompagnement social des exilés et doit laisser l'encadrement des cohabitations au coordinateur de programmes, exerçant dans une autre structure. La répartition des rôles est bien souvent formalisée par la signature d'une convention de partenariat comme c'est le cas du programme Ceibo ou encore du programme Pissenlit.

Au-delà d'un accord formel, se joue aussi la justification d'une démarche pédagogique dans l'accompagnement. En effet, par un souci d'autonomisation de la

personne accueillie, le travailleur social va préférer ne pas faire intervenir l'hébergeur dans l'accompagnement social :

« Au bout du fil je reçois l'accueillante en me disant « Mr ne parle pas bien français, il souhaiterait prendre un rendez-vous. » Ok très bien, je prends rendez-vous, j'essaie de voir, mais après dire « oui il faudrait que vous travaillez avec lui le logement » mais ne laissant pas forcément la place à l'accueilli et ne le laissant pas avoir une posture d'acteur. (...) La personne, voulant bien faire, prend la place de la personne » (Travailleur social du programme Ceibo)

Au-delà d'un travail d'autonomisation, se pose aussi la question du manque de moyens qui vient questionner le caractère innovant de l'accompagnement social :

« Au niveau de l'accompagnement social en tant que tel, je trouve qu'il ne diffère pas énormément d'un accompagnement social qu'on pourrait trouver au CASVP ou ailleurs. (...) Si les files actives étaient moins élevées, les travailleurs sociaux pourraient se déplacer pour accompagner les familles, pourraient rencontrer les familles, il y a quelque chose de plus intéressant et innovant qui pourrait se faire » (Coordinatrice sociale du programme Ceibo)

La difficulté du travailleur social à se rendre disponible pour les hébergeurs s'expliquerait alors par un manque de moyens. Mais travailler avec un particulier qui héberge un exilé n'est pas une pratique habituelle, elle nécessite aussi de développer des nouvelles compétences et une nouvelle posture relationnelle. Cette adaptation au changement demande aussi des ressources intellectuelles et matérielles. C'est pourquoi, au programme Ceibo, afin de préserver le travailleur social d'une surcharge de travail et d'une potentielle pression émise par les hébergeurs, le choix est de limiter tout contact avec les hébergeurs.

Pour autant, les hébergeurs ne sont pas d'accord avec ce positionnement et sollicitent le coordinateur du programme en compensation. Le coordinateur peut alors prendre la place d'un médiateur entre l'hébergeur et le travailleur social :

« Vraiment tous les accueillants veulent être en contact avec l'assistante sociale et je comprends vraiment, on leur explique la démarche mais vraiment ils ont du mal à l'entendre. (...) Et nous on a quand même...on sait ce qui se passe et on peut leur dire : « là il a une proposition de logement » ou au contraire « il ne va pas voir l'assistante sociale si vous pouvez lui en parler » (Coordinatrice du programme Ceibo)

Parce-que le dispositif d'hébergement citoyen est expérimental, il nécessite un réajustement continu. Conscient de cette dimension empirique, les acteurs du programme Ceibo réfléchissent à mettre en place des réunions d'information collective avec les hébergeurs afin que le travailleur social présente son rôle ainsi que la réalité des

démarches socio-administratives, de recherche d'emploi et de logement pour les personnes réfugiées.

Par ailleurs, la difficulté à confronter les représentations des hébergeurs au sujet de leur mission est un élément souvent relevé des travailleurs sociaux. Les intervenants expliquent que les particuliers pensent qu'ils ont une « *baguette magique* » pour trouver des solutions aux problèmes, dénicher un emploi ou encore un logement aux exilés. Dans le cadre de l'enquête, l'utilisation du terme « *baguette magique* » a été utilisée par trois professionnels du social. La référence à la magie est un moyen pour les intervenants d'exprimer auprès de leurs interlocuteurs la réalité de leur pouvoir d'action.

Dans le cas des dispositifs d'hébergement où il n'y a pas de travailleur social en interne ni de travailleur social externe rattaché à une association partenaire, les liens entre hébergeur et travailleur social sont aussi compliqués voire inexistants si l'exilé n'a pas de suivi social. Par exemple, les acteurs du programme Jasmin semble suivre le même positionnement que le programme Ceibo :

« Non, les travailleurs sociaux n'ont pas à appeler la famille car sinon ça met la famille dans un embarras et la famille non plus car c'est court-circuiter le travail... (...) Le travailleur social, il ne sait pas dans quelle famille il est. C'est pour ça qu'il y a un accompagnateur. » (Coordinatrice du programme Jasmin).

Parfois, il s'agit d'une stratégie de l'exilé de ne pas informer son travailleur social d'être hébergé au domicile de particuliers. Une hébergeuse hors programme fait état de plusieurs personnes dans cette situation :

« Ce qui est sûr c'est qu'A. et S. n'ont pas dit à leur travailleur social qu'ils étaient hébergé chez nous parce qu'ils avaient le droit à un CHRS et qu'ils devaient faire croire entre guillemets qu'ils étaient à la rue. N., il avait vaguement dit qu'il était chez des amis, la dame russe, elle 15 jours, je n'ai pas trop eu le temps de savoir. (...) et J. pour le coup, bah elle n'a pas de papiers donc du coup, il n'y a plus de travailleurs sociaux.... »

Ainsi, la relation entre hébergeur et travailleur social fait référence à plusieurs pratiques, réflexions et débats. Si la place de l'hébergeur remue les habitudes des travailleurs sociaux, pour autant le caractère innovant n'est pas admis par tous. Tout dépend de la posture des acteurs vis-à-vis de l'hébergeur et par conséquent de l'importance accordée à la relation entre travailleur social et hébergeur. Les travailleurs sociaux qui collaborent avec les hébergeurs revendiquent une pratique davantage innovante que ceux qui sont moins en lien avec les hébergeurs. Les acteurs justifient en partie cette non-communication avec les hébergeurs par un choix pédagogique de

l'accompagnement – l'hébergeur apparaissant comme défavorable à l'autonomie de la personne accompagnée. Le manque de moyens empêche aussi le travailleur social de renouveler sa pratique. Ainsi, s'il avait moins de personnes à accompagner, il pourrait prendre plus de temps pour collaborer avec les hébergeurs. Les travailleurs sociaux soulèvent aussi des limites pour les exilés qui remettent en question la pertinence du projet.

2. Les limites du projet envers les exilés selon les représentations des travailleurs sociaux

Etre hébergé chez une personne n'est pas une expérience facile. Cela sous-entend être dans une situation inégale. Même si cela reste inconscient, la distinction des rôles de l'hébergeur et de l'hébergé entraîne *de facto* un rapport de domination qui ne change pas forcément du rapport entre travailleur social et hébergé en institution. De plus, les conditions d'entrée dans le dispositif ne correspondent pas toujours à la réalité des exilés. Selon les acteurs, la période d'accompagnement est trop courte et ne permet pas à la personne exilée de prendre le temps de faire ses démarches et de construire son projet de vie. Cette limitation engendre de la pression pour les exilés mais aussi pour les travailleurs sociaux. Les conditions d'hébergement confortables sont bénéfiques pour les exilés mais peuvent aussi leur desservir car ne représentent pas les conditions dans lesquelles ils seront potentiellement à la sortie du dispositif. Les travailleurs sociaux doivent alors engager un travail d'accompagnement pour appréhender les futures conditions de vie.

2.1. Un projet qui n'efface pas les inégalités

- *Le constat d'une relation inégale entre accueillant et accueilli*

Les exilés, au cœur du dispositif¹ ? Pas tout à fait. Bien que la situation de l'exilé constitue la raison de l'émergence du projet en lui-même, pour autant il n'est pas l'unique bénéficiaire du programme. Accueillants et accueillis en sont les deux bénéficiaires. Toutefois, la position des hébergeurs leur donne le pouvoir de faire entendre leurs exigences parfois en premier plan. Si le but de l'institutionnalisation est justement de rééquilibrer la relation hébergeur-hébergé, pour autant des limites apparaissent :

« Les gens sont pas chez eux, (l'association 4A) n'a pas le temps d'aller dans les maisons, les appartements pour voir les conditions d'accueil. Quand les gens ils

¹ Cette expression renvoie à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui avait pour objectif de remettre l'usager accueilli ou accompagné au centre du dispositif.

sont dans une certaine pression, ils ne parlent pas, ils ne disent pas que ça va pas bien parce qu'ils ont peur de perdre leur hébergement. Que des fois ils se sentent obligés de raconter des trucs sur leur vie personnelle alors qu'ils ont pas du tout envie.» (Coordinatrice sociale du programme Ceibo)

L'hospitalité privée renvoie ainsi à un sentiment de dette et de réciprocité. « C'est toujours le maître de maison qui ordonne, l'hôte qui accepte », celui-ci ne devant pas usurper le rôle de celui-là en faisant « comme chez lui » (...) Une autre expression de la relation asymétrique de l'hospitalité est la formule du régime des plaisirs que l'on pourrait résumer ainsi: le maître de maison reçoit par plaisir mais l'hôte, lui, vient non pas pour son plaisir mais par besoin. Aider, héberger quelqu'un qui en a besoin laisse à celui qui reçoit la possibilité de donner plus ; bienfaiteur et généreux, il a davantage d'ascendant sur son hôte que s'il est sollicité par quelqu'un d'autonome qui demande peu »¹. La théorie du don/contre-don de Marcel Mauss² peut aussi nous aider à comprendre les enjeux qui se jouent dans la relation. Derrière la pratique d'apparente générosité et de gratuité se cache un cadre de règles et de codes sociaux qui obligent à donner, recevoir et rendre. Ne pas pouvoir rendre, ou ne pas pouvoir rendre à la hauteur de ce que l'on a reçu, c'est aussi se maintenir dans une position d'infériorité vis-à-vis de l'hébergeur. Toutefois, cette asymétrie peut parfois se rapprocher de celle qui existe dans l'hospitalité publique entre travailleur social et hébergé.

- *Une difficile institutionnalisation des relations intimes*

Dans l'hospitalité publique, une asymétrie de relation est souvent montrée du doigt entre travailleur social et personne accompagnée. L'ancienne travailleuse sociale du programme Erable soulignait néanmoins que le fait d'être salarié, d'être payé pour aider les résidents enlevait un poids à ce sentiment de dette. En hébergement institutionnel, face aux remerciements des résidents, les travailleurs sociaux se cachent souvent derrière le prétexte de leur profession, type : « c'est mon métier ». Ici, l'hébergeur n'est pas payé pour accueillir l'exilé, face à ce don, le sentiment de contre-don de l'hôte peut être encore plus fort. Pour tenter de rééquilibrer la relation entre hébergeur et hébergé, les associations font signer un contrat d'hébergement. Toutefois, cet outil ne suffit pas à contrebalancer le sentiment de dette. Et ce d'autant plus que l'objectif de certaines associations n'est pas non plus de contrôler la relation entre

¹ A. Gotman, *Le sens de l'hospitalité. Essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*, op. cit., p. 92-102.

² Marcel Mauss, « Essai sur le don : Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques », *Sociologie et Anthropologie*, 1968.

accueillant et accueilli. A propos des enjeux de contractualisation, le témoignage d'une hébergeuse de Pachira, par ailleurs ancienne travailleuse sociale, est très parlant :

« Après moi je suis très sceptique par l'histoire de contractualiser parce-que quand même, ce que je vis moi chez moi, on n'est pas dans un rapport d'égalité. Le gamin il fait juste un pas de travers, j'ai juste à lui dire casse toi. (...) Un contrat c'est censé être deux parties libres qui signent volontairement. C'est ça la définition du contrat, c'est déjà une arnaque dans les centres d'hébergement. Je pense qu'il y a une place à la dérive à ce niveau-là. (...) Sans doute c'est une bonne chose qu'il y ait une structure derrière et un minimum de canalisation. Du coup ok mais il va falloir faire super gaffe à d'éventuelles dérives. (...) Que ce soit en centre d'hébergement où les travailleurs sociaux ont nettement le pouvoir et en famille c'est sans doute pas pire. » (Hébergeuse du programme Pachira)

Ainsi, à l'inverse de la relation institutionnelle, la relation d'hospitalité privée est plus incarnée, plus immédiate et donc plus déséquilibrée. Il est difficile pour les membres d'équipe des programmes de poser un cadre dans la relation hébergeur-hébergé. Les appartements et maisons des hôtes ne sont pas visités systématiquement. Et même si c'est le cas, intervenir dans l'intimité n'est pas une pratique aisée. Institutionnaliser une relation s'inscrivant dans un espace intime apparaîtrait-elle comme une mission impossible ? D'autres limites soulignent l'inadéquation entre la réalité des exilés et le fonctionnement du programme.

2.2. Un projet insuffisamment adapté à « la » réalité des exilés

- *Les critères et le processus d'admission, le reflet d'un projet inadapté à la réalité des exilés ?*

Plusieurs travailleurs sociaux ont questionné la pertinence du projet par rapport à la réalité des exilés. Une des idées sous-jacentes du projet de la DIHAL est de faire vivre aux exilés une immersion et un échange culturel. Toutefois, souvent la priorité pour les exilés, c'est d'avoir avant tout un toit sous la tête :

« Lors du deuxième entretien avec le psy, en creusant, franchement 80 % voire plus, en fait leur souhait c'était pas de vivre chez des gens et s'ils avaient une place en CHRS, ils la préféreraient. (...) Les gens ils ne veulent pas dépendre d'une famille, enfin c'est rare, il y a eu des personnes pour qui c'était vraiment chouette mais c'est une minorité absolue. » (Ancienne travailleuse sociale du programme Erable)

Cette parole démontre que les objectifs du projet ne correspondent pas complètement aux attentes des exilés. L'ancienne travailleuse sociale a d'ailleurs fait

remonter le point de vue de ses pairs¹ qui pensaient le projet « *un peu déconnecté de la réalité des jeunes* » avec des questions, lors de l'entretien d'admission, trop profondes et fictives. Au-delà des conditions d'admissions, lorsque la personne a intégré le dispositif, la période d'hébergement et d'accompagnement ne paraît pas non plus adaptée au temps nécessaire à l'exilé pour faire ses démarches et travailler son projet de vie.

- *La limite de la temporalité de l'accompagnement*

« L'hospitalité produit des espaces pour accueillir des étrangers dans des conditions décentes mais elle implique aussi des arbitrages entre l'urgence de l'aide et la patience de l'intégration, entre l'immédiateté de satisfaire des besoins fondamentaux et l'inertie bureaucratique des institutions en charge de gérer les réfugiés et les demandeurs d'asile. »² Cette citation de Benjamin Boudou chargée de termes du champ lexical de la temporalité (urgence, patience, immédiateté, inertie) montre bien la confrontation temporelle de plusieurs réalités.

Quelques intervenants sociaux ont mis en évidence la limite de la temporalité de l'accompagnement. Permettre à une personne réfugiée de trouver un emploi et un logement en quelques mois paraît irréaliste :

« En un an, le mec est censé avoir son propre travail (rires) et son propre logement dans le privé parce-que dans tout ce qui est social, ça prend plus que un an. (...) En un an tu ne fais pas ça avec quelqu'un. Les gens ils ne sont pas prêt en un an de trouver un travail et un logement privé quoi. » (Ancienne travailleuse sociale du programme Erable)

Nombre de travailleurs sociaux indique la difficulté d'accompagner sur une courte période les personnes. L'accès au logement est conditionné à une source de revenus adéquate au montant du loyer. Cette source de revenus est conditionnée à l'accès à un emploi. L'accès à un emploi est conditionné bien souvent à la maîtrise de la langue française. Sauf que la maîtrise de la langue française demande généralement du temps. Bien entendu, ces liens de causes à effets ne constituent pas une seule route logique mais tracent une réalité souvent partagée. La pression ressentie par les exilés est forte. Ils ne veulent pas décevoir leur hôte et surtout s'il ne trouve rien par la suite, la rue les attend. Habiter chez une personne, qui de surplus a des attentes envers soi, demande de l'énergie et du temps. Dans le cadre des projets où la durée d'hébergement est courte, d'une nuit à

¹ Il s'agit d'intervenants sociaux qui travaillent dans un service social d'accompagnement de jeunes à Paris qui orientaient des réfugiés vers le programme ELAN

² B. Boudou, « Au nom de l'hospitalité : les enjeux d'une rhétorique morale en politique », art cit.

quelques semaines, les exilés doivent redoubler de capacité d'adaptation et n'ont jamais le temps de se poser réellement. Dans certaines associations, il est arrivé qu'un exilé aille chez plus d'une trentaine d'hébergeurs. Dans les programmes financés par la DIHAL, la durée d'hébergement et d'accompagnement social ne peut excéder 12 mois. Si aucune solution de sortie n'est trouvée à l'issue d'un an et que l'hébergeur décide de poursuivre l'accueil, l'accompagnement social ne continuera pas. Une hébergée du programme Ceibo disait ne pas comprendre cette règle et exprimait son sentiment d'abandon, comme si toute cette expérience était finalement un échec. Ce sentiment de déception n'est pas anodin et résonne en écho avec les exigences de la DIHAL. En effet, un projet de cohabitation est considéré comme une réussite si la personne réfugiée a trouvé une solution de « *sortie positive* » au bout d'un an. La DIHAL entend par ce terme une sortie vers un logement dans le secteur social ou privé. Ce critère de réussite semble démesuré pour les travailleurs sociaux, il l'est encore plus pour les exilés. Identifier un projet de cohabitation comme une défaite renvoie la personne à un sentiment d'échec personnel. Pourtant, ce n'est pas parce que la personne n'a pas trouvé de solution de logement au bout d'un an de cohabitation qu'elle a forcément raté son projet d'intégration. Face à la lenteur des démarches d'accès au logement, les exilés remettent aussi en question le rôle des travailleurs sociaux. « *A quoi bon être accompagné si les procédures n'avancent pas ?* » se questionne une hébergée de Ceibo. Face aux contradictions du projet, certains travailleurs sociaux quittent leur poste.

- *Des travailleurs sociaux qui démissionnent*

Parmi les travailleurs sociaux rencontrés durant l'enquête, une ancienne assistante sociale qui travaillait dans le programme Erable a démissionné quatre mois après sa prise de poste. En effet, elle trouvait insupportable le décalage entre les besoins des réfugiés qui cherchaient un logement et la sélectivité et la lenteur du processus d'accueil du programme. Elle devait réaliser des tâches qui ne collaient pas avec son éthique professionnelle tel que poser des questions sur l'origine des demandes d'asiles des réfugiés pour remplir des statistiques. Globalement, son expérience sur le poste de travailleur social ne correspondait pas à ses attentes :

*« Il y a eu un turn-over chez les TS de malade. Dans les 6 premiers mois, je crois qu'il y a eu 4 TS. (...) Je pense que les TS qui avaient postulé là-dessus avaient d'autres attentes, ils s'imaginaient autre chose. Moi aussi quand j'ai postulé, je m'attendais à autre chose. Je m'imaginais qu'on aurait pleins de familles (rires) »
(Ancienne travailleuse sociale du programme Erable)*

Le programme Ceibo a subi de multiples changements de travailleurs sociaux. Ce turn-over qui peut s'expliquer à la structure du poste de travailleur social dans un projet d'hospitalité privée. En effet, le travailleur social est qualifié de « *garant* » en termes d'accès aux droits, au logement et à l'emploi. Un chargé de projet de la DIHAL va même jusqu'à dire que « *le bon fonctionnement du dispositif repose principalement sur une personne tierce qui fait un accompagnement social* ». Comme si la réussite du projet tenait à leur seule intervention. Les travailleurs sociaux reçoivent une pression de la DIHAL car ils doivent apporter des résultats quantitatifs et qualitatifs alors que les sorties positives sont difficiles comme nous l'avons souligné. En plus de cette contrainte, les travailleurs sociaux ne sont pas forcément d'accord avec le fonctionnement des programmes.

Ainsi, certains travailleurs sociaux pensent que le projet n'est pas adapté à la réalité des exilés, ce qui est une remise en question du caractère innovant de l'hébergement citoyen. Si on crée de nouveaux projets *pour* les exilés mais pas forcément *avec* eux, prenons-nous réellement en compte leurs demandes et leurs besoins ? En même temps, peut-on vraiment parler d'une seule réalité des exilés ?

2.3. Des conditions d'hébergement confortables non représentatives des conditions futures des exilés à la sortie du dispositif

- *Le rapport à la réalité sur l'accès au logement, un axe de travail dans l'accompagnement social qui traduit une difficulté du projet*

Les conditions d'hébergement confortables sont bénéfiques pour les exilés mais peuvent leur desservir car ne représentent pas les conditions dans lesquelles ils seront potentiellement à la sortie du dispositif. En ce sens, l'hospitalité privée fausse le rapport à la réalité des exilés. Les travailleurs sociaux engagent alors un travail d'accompagnement pour appréhender les futures conditions de vie.

En effet, parmi les hébergeurs, beaucoup « déclarent avoir un niveau de vie qu'elles estiment suffisant [pour accueillir] (...) Plus de 50 % d'entre elles sont propriétaires de leur biens tous programmes confondus (...) Beaucoup choisissent d'héberger parce qu'ils ou elles peuvent se le permettre, ayant la place nécessaire et les

moyens matériels. »¹ Les travailleurs sociaux sont bienheureux pour les exilés de cette commodité. Pour autant, ils relèvent une limite à ce confort : le déséquilibre entre l'expérience vécue chez le particulier et celle qui vont vivre à la sortie du projet. La travailleuse sociale du programme Erable donne un exemple parlant sur cette asymétrie :

« On a eu un cas par exemple, un jeune d'origine malienne, qui arrive dans un très grand appartement au sous-sol d'une maison. Super cadre, tout équipé, etc. Imagine toi la personne qui vit dans cet endroit pendant 9 mois et du jour au lendemain se retrouver dans une chambre de 15m2 avec une espèce de kitchenette, avec une douchette, tout petit, c'est dur ! (...) C'est une chute énorme. D'ailleurs, la personne dont je te parle a refusé une proposition en résidence sociale car il ne voulait pas quitté l'appartement... »

Dans l'extrait d'entretien ci-dessus, la travailleuse sociale évoque la difficulté de l'exilé à envisager une adaptation à sa nouvelle réalité locative. Cette situation met à mal le travail d'accompagnement vers le logement. Elle considère alors que son rôle est de travailler avec les exilés leur rapport à la réalité : *« C'est là aussi que nous en tant que professionnel on intervient en leur disant « attention ça c'est ce que vous vivez car c'est cette famille qui vous donne ça mais c'est pas ce que vous allez voir à l'extérieur, c'est une autre réalité. »* Pour les travailleurs sociaux du programme Ceibo et Erable, l'accompagnement à la gestion du budget est un exemple d'outil pour appréhender les dépenses dans un futur logement et donc travailler ce rapport à la réalité. Les écrits de Jacques Marpeau peuvent nous aider à appréhender cette notion de *rapport à la réalité* : *« La notion de « rapport à » se distingue de celle « d'image de », comme de celle de « représentation » (...) Il s'agit d'un rapport de sens élaboré par la personne elle-même (...) Ce rapport de sens est construit dans des rapports de places autorisant la personne à élaborer sa propre compréhension ou, à l'inverse, l'assignant à un sens fixé dans un rapport de places immuable. C'est le travail d'élaboration ou d'appropriation de sens par la personne qui va lui conférer ou non une place de sujet auteur et qui va introduire une modification radicale dans ses rapports de places.»*². Ce passage suscite une réflexion sur la place de sujet de l'exilé. Le *rapport à* intègre une dimension de l'intime qui n'est pas facile à appréhender par le travailleur social. L'objectif de l'intervenant n'est pas de penser ou faire à la place de la personne accompagnée. Comment peut-il alors aider la personne à être actrice dans son rapport à la réalité sans l'influencer ou le contraindre dans ses choix ? Jacques Marpeau répond à cette question : *« L'accompagnement de la*

¹ Collectif de recherche BABELS, *Hospitalité en France : Mobilisations intimes et politiques*, op. cit., p. 69-74.

² Jacques Marpeau, « Chapitre 4. Le rapport à soi-même et à la réalité » dans *Le processus éducatif*, Toulouse, ERES, 2011, p. 85-107.

difficile entrée dans la réalité extérieure a pour objectif non pas de nier la frustration qu'elle contient en la présentant comme acceptable pour le sujet (la cuillère de confiture pour faire passer la pilule), mais de la montrer telle qu'elle est, tout en permettant au sujet de comprendre qu'il lui faut négocier du pouvoir à partir de son désir, afin d'imaginer le meilleur jeu possible en fonction de ses propres attentes.»¹ L'accompagnement décrit dans cette citation se rapproche d'une posture qui est valorisée dans le milieu du travail social car laissant la place de sujet à la personne accompagnée. Toutefois, en pratique s'entremêlent les représentations des travailleurs sociaux.

- *Le travail d'accompagnement mis en question par le propre rapport à la réalité des travailleurs sociaux*

Le travailleur social du programme Ceibo questionne le don de 400€ d'un hébergeur envers son hôte pour financer sa formation :

« Ça pose question, ce genre de don de la personne, comment la personne accompagnée peut s'en saisir et comment moi, travailleur social, je peux utiliser cette expérience pour travailler avec la personne, est-ce que c'est normal ou pas normal, est-ce qu'il y avait une autre façon de faire. »

Le rapport à la normalité peut être questionné par l'utilisation des termes « normal » ou « pas normal ». Le travailleur social appréhende avec les exilés leur rapport à leur réalité mais on peut se demander à partir de quel critère. On peut faire l'hypothèse que le regard du travailleur social peut aussi influencer ce rapport-là que ce soit dans un sens positif ou négatif.

Le témoignage d'une hébergée dans le programme Ceibo vient questionner la liberté réellement laissée par les travailleurs sociaux aux exilés :

« Elle m'a mis en contact avec (programme Ceibo) (...) et m'a donné des instructions du genre « Tu dois vendre ton histoire ». Je ne sais pas ce qu'ils entendent comme « vendre ton histoire », je ne sais s'ils attendent que je donne de la pitié, que je sois bien habillée... je ne sais pas ce à quoi ils font référence par là. »

Ici, une travailleuse sociale d'un service social de secteur avait demandé à la personne de jouer un rôle qui ne correspondait pas forcément à son état d'esprit. Pourquoi ? Pour séduire et convaincre l'association gestionnaire de l'accepter dans le programme d'hébergement. Comme si les exilés devaient faire « bonne figure »². L'analyse de Serge Paugam dans la dynamique des rapports sociaux entre travailleur

¹ *Ibid.*

² Expression utilisée par la coordinatrice du programme Erable

social et personne « assistée » éclaire l'enjeu de ces stratégies de séduction.¹ Ces stratégies sont généralement entreprises par les personnes accompagnées, or là c'est le travailleur social qui invite la personne à entrer dans cette logique. Le libre-choix dans la posture à avoir pour la personne accompagnée est alors remise en question.

Se pose alors la question, s'il n'y a pas un transfert réalisé par les travailleurs sociaux sur leur propre rapport à la réalité :

« C'était assez surprenant parce-que moi j'avais l'habitude de bosser dans un CHUM qui était très précaire avec pas de cuisine et puis là tu arrives en visite à domicile et tu vois le jeune tibétain qui fait la cuisine dans cette super cuisine de mes rêves que j'aurais jamais. » (Ancienne travailleuse sociale du programme Erable)

Ainsi, il est compliqué pour les travailleurs sociaux d'appréhender avec les exilés leur rapport à leur réalité, celle vécue au sein de la cohabitation et celle qui suivra ensuite. Le fait d'habiter dans un cadre de vie confortable et de devoir le quitter pour un espace plus restreint rend plus compliqué l'accompagnement vers l'accès au logement. Le rapport à la réalité des travailleurs sociaux venant aussi biaiser la démarche d'accompagnement.

Pour conclure, les travailleurs sociaux relèvent plusieurs limites à l'égard des exilés : une relation inégale entre hébergeur et hébergé difficile à encadrer, un projet insuffisamment adapté aux besoins et attentes des exilés, un temps d'accompagnement limité ou encore un cadre de vie agréable durant la cohabitation qui rend difficile la sortie vers un habitat potentiellement moins confortable. Toutes ces limites remettent en question la pertinence et le caractère innovant du projet. Le nombre de travailleurs sociaux qui n'ont pas renouvelé leur contrat voire ont démissionné remet en question l'institutionnalisation du travail social.

¹ Serge Paugam, « Chapitre 5. La dynamique des rapports sociaux » dans *La disqualification sociale*, Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, 2009, p. 183-205.

3. Débat sur l'institutionnalisation du travail social : tensions politiques entre idéologies professionnelles et militantes

L'instauration du travail social dans les programmes d'hébergement solidaire vient encadrer, structurer et professionnaliser les initiatives citoyennes. Le travail social est la figure même de cette formalisation. Comme nous l'avons vu précédemment, institutionnaliser l'intimité et la relation d'hospitalité reste délicat. Les organisations qui encadrent les cohabitations portent des avis différents sur cette professionnalisation. Elle « est perçue par certains protagonistes comme nécessaire à un accueil durable. (...) Pour d'autres, ce processus symbolise non seulement une perte d'indépendance vis-à-vis des pouvoirs publics, mais surtout l'acceptation de pallier de manière pérenne les carences de l'Etat. »¹. Les idéologies professionnelles et militantes s'entrechoquent, se font et se défont. Des professionnels du social vont tantôt faire valoir une nécessaire professionnalisation, tantôt en démontrer les limites. Des bénévoles vont tantôt proclamer le besoin de se formaliser face aux dérives et aux difficultés rencontrées sur le terrain, tantôt maintenir la volonté de ne pas se pérenniser en laissant ainsi l'Etat remplir ses missions. Des conflits, inter associatifs et interpersonnels, éclatent entre les acteurs en raison de désaccords sur la posture à engager auprès des exilés. A l'épreuve de l'hospitalité privée, les rôles s'entremêlent, des travailleurs sociaux se mettent à héberger, des hébergeurs se prennent pour des travailleurs sociaux. Au-delà des positionnements des acteurs, l'enjeu de pérennisation de l'expérimentation est mis sur la sellette. L'enjeu du financement des programmes, le manque de nouveaux hébergeurs et les difficultés relevées dans l'évaluation du projet de la DIHAL en sont les limites.

3.1. Agir en complémentarité, en opposition ou en substitution de l'Etat ?

Si certaines organisations bénéficient de financements permettant la professionnalisation des membres des équipes projets, les programmes fonctionnant à partir de ressources bénévoles sont partagés sur ce sujet. « Bien que la professionnalisation soit perçue par certains responsables de programmes comme un besoin ; pour d'autres, ce processus interroge leur positionnement politique. Certains

¹ Collectif de recherche BABELS, *Hospitalité en France : Mobilisations intimes et politiques*, op. cit., p. 56.

programmes se situent en effet au carrefour du militantisme et de l'action sociale et il n'est pas toujours aisé pour les coordinateurs bénévoles de résoudre le dilemme suivant : se professionnaliser ou disparaître (...) Si la professionnalisation est bien perçue comme un moyen d'améliorer l'accueil proposé, de résoudre les problématiques organisationnelles voire d'obtenir des financements, la pérennisation des programmes que ce processus implique pose question à certains coordinateurs dont l'objectif n'est pas de se substituer à ce qu'ils perçoivent comme la responsabilité des municipalités ou de l'État. »¹

- *Jasmin, un programme qui « n'a pas vocation à tout faire »*

Si le programme Jasmin dispose de quelques salariés, la majorité des intervenants sont bénévoles. Comme déjà mentionné, l'équipe ne dispose pas de travailleur social mais s'appuie sur les bénévoles « orienteurs » et « accompagnateurs ». La coordinatrice indique en entretien la nécessité de la présence d'un travailleur social et la difficulté ressentie en son absence :

« Nous on n'est pas travailleurs sociaux. Les familles ne sont pas travailleurs sociaux. Les demandeurs d'asile et les réfugiés ont besoin de travailleurs sociaux. Si les travailleurs sociaux ne sont pas là c'est plus compliqué. (...) Avec les travailleurs sociaux, on n'a pas de lien formel. Je pense que c'est un besoin ici. »
(Coordinatrice du programme Jasmin)

Ici la coordinatrice évoque le besoin de formaliser davantage la place du travail social. Si formaliser de plus en plus l'encadrement des cohabitations est une de leur volonté, pour autant la barrière de l'institutionnalisation n'est pas souhaitable à dépasser pour Jasmin :

« Aujourd'hui, on essaie de continuer à se structurer, mieux accompagner les familles, mieux accompagner les accompagnateurs, mieux accompagner les demandeurs d'asile, les réfugiés, trouver plus de partenariats pour la fin de séjour. (...) Mais on ne peut pas se substituer à l'Etat, et on ne peut pas se substituer aux travailleurs sociaux. (...) On n'a pas vocation à tout faire. »
(Coordinatrice du programme Jasmin)

A ce titre, la coordinatrice rappelle que Jasmin prend « un positionnement de plaidoyer » pour que l'Etat prenne en charge sa mission d'héberger les exilés.

¹ Marjorie Gerbier-Aubanc, *Les logiques de l'hospitalité individuelle à Paris*, op. cit., p. 55.

- *Pachira face au dilemme de professionnalisation*

Le programme Pachira héberge en priorité des mineurs étrangers non reconnus par l'ASE. Très peu de dispositifs institutionnels, pour ne pas dire aucun, existent pour accueillir ces jeunes non pris en charge par l'ASE. Accueillir un public non pris en charge par l'Etat sous-entend un positionnement politique dénonciateur de la défaillance de l'hospitalité publique. Toutefois, une des coordinatrices du programme stipule que « *les jeunes sont contre l'hébergement solidaire en disant que si on fait ça, ça n'oblige pas les institutions à faire leur boulot.* » La majorité des membres de l'association partagent aussi ce point de vue comme le souligne la coordinatrice : « *C'est pas à nous de faire ça, c'est pas aux citoyens de faire ça, c'est à l'Etat.* ». En venant en substitution de l'Etat, les acteurs de Pachira pensent que le travail de plaidoyer est moins efficace. Pour autant, face aux jeunes rencontrés dans la rue, les bénévoles sont pris par des sentiments émotionnels qui les empêchent d'arrêter leur activité :

« *C'est bizarre de contenir, de maintenir un truc qu'on devrait pas faire mais voilà, il y a un moment où c'est très simple, est-ce que c'est possible de voir un gamin dans la rue...* » (Coordinatrice 1 du programme Pachira)

Face à l'accroissement de leur activité et aux limites organisationnelles, les membres de l'équipe – exclusivement bénévoles – font face à la question de l'institutionnalisation. Ce questionnement renvoie à un débat interpersonnel mais aussi intra-personnel comme l'illustre l'extrait d'entretien ci-dessous :

« *M : Si jamais, il y a avait un éducateur tu le verrais comment son rôle ?
C : Attends, attends, attends. Là on est en train de pérenniser le truc. Donc je vais te dire oui, ça serait génial mais on n'est pas une association d'Etat les amis quoi!
A chaque fois tu te dis : "Oh oui ça serait super pour le jeune!" mais après tu te dis: "non je ne suis pas d'accord ! Il y a un truc qui ne va pas quoi!"* » (Coordinatrice 2 du programme Pachira)

Le dilemme de professionnalisation renvoie à un positionnement politique ambivalent. A l'inverse, la coordinatrice sociale du programme Ceibo pense que le travailleur social n'a pas « *toutes les réponses* ». Face aux besoins, elle comprend qu'il y ait « *des personnes qui hébergent de manière collective et qui ait des mouvements d'entraide des personnes concernées sans que ce soit un travailleur social.* » D'ailleurs, les programmes professionnalisés et financés par la DIHAL font face à un manque de nouveaux hébergeurs. Certains programmes sont contraints d'arrêter leur activité. Ainsi, acteur professionnalisé ou non, l'un comme l'autre font face à des dérives remettant en cause la pérennité de leur action. Les conflits entre les acteurs questionnent la mission du travail social.

3.2. Les conflits entre les acteurs de l'hébergement solidaire sur la mission du travail social : une méconnaissance réciproque et une difficulté à travailler ensemble ?

On observe souvent des conflits entre professionnels et bénévoles. Des travailleurs sociaux qui critiquent les manières de penser et de faire des bénévoles. Des bénévoles qui discutent des méthodes des travailleurs sociaux ou les accusent de ne pas bien faire leur travail. Ces représentations des uns et des autres sont souvent très stéréotypés et ne laissent pas entrevoir des positionnements différents et singuliers de chacun. Dans le cadre du projet, certains travailleurs sociaux contestent leur rapport aux règles et à leur fonction et n'hésite pas à démissionner de leur poste. D'autres vont transgresser les bonnes pratiques du travail social en hébergeant des exilés à leur domicile. On remarque aussi des désaccords inter associatifs et interpersonnels à propos des manières de penser et de mettre en application les programmes. Ces tensions traduisent l'instabilité du projet sur le long terme.

- *Conflits interpersonnels entre les acteurs engagés dans l'hébergement solidaire non institutionnalisé : un « système de canalisation et de régulation » faible ?*

Une hébergeuse de Pachira indique que les personnes qui sont fortement investis dans l'engagement citoyen auprès des exilés sur Paris se connaissent en général bien. Elles ont vécu une expérience en commun, « *un truc qui était très fort* ». Cependant, des désaccords sur le terrain se manifestent et au final « *les gens* » finissent par se « *détester entre eux* ». Elle spécifie que c'est un principe assez « *classique* » dans les groupes de soutiens d'aide aux exilés. Elle compare l'encadrement des relations des membres des équipes dans l'hospitalité privée à celui de l'hospitalité publique :

« Là si je pouvais faire un truc par rapport au travail social, là c'est que des gens qui donnent, on n'a pas tout le système de canalisation et de régulation d'un travail salarié avec quand même un peu de règles, etc. Car en fait il y a beaucoup de haine entre collègues, etc. C'est ce truc informel, qui laisse la place aux égos. »
(Hébergeuse du programme de Pachira)

Ces tensions émergent souvent à partir de désaccords sur les manières de penser et d'agir auprès des exilés. Au-delà des conflits interpersonnels et des conséquences sur les membres bénévoles, des répercussions se produisent directement envers les hébergeurs et les hébergés. En effet, un désaccord non résolu sur une des conditions de

fonctionnement du programme peut laisser un flou organisationnel qui impacte directement la prise en charge des accueillis. Au-delà des conflits interpersonnels, se jouent aussi des conflits inter associatifs.

- *Conflits inter associatifs : des désaccords sur les manières de faire du travail social*

Dans le cadre de l'hospitalité privée, on observe des tensions entre les associations et les collectifs. Le chargé de projet de la DIHAL caractérise les relations entre ces deux entités comme parfois favorables ou défavorables au projet. Il indique que « *des fois quand ça se passe bien avec ces collectifs entre les associations, il y a des familles accueillantes qui sont trouvées parmi ces collectifs associatifs.* » Mais il peut aussi y avoir de la « *concurrence* » : « *ces personnes-là vont identifier des familles qui sont prêtes à accueillir à domicile des personnes et ça fait concurrence un peu mécaniquement.* » Cette concurrence est d'autant plus accentuée face à la difficulté à recruter de nouveaux hébergeurs. Au même titre qu'une entreprise doit séduire pour attirer les meilleurs candidats et se détacher de toute concurrence, les programmes d'hébergement solidaire rentrent dans une bataille de recrutement des meilleurs hébergeurs.

Au-delà de ces rivalités, se joue aussi un désaccord sur l'accompagnement social :

« À côté, il y a beaucoup d'associations qui font ça de manière assez sauvage, euh... quand je dis sauvage c'est pas une allusion négative, c'est juste pour qualifier. Par exemple, certains collectifs font de l'accueil à domicile de personnes en situation migratoire en offrant un toit pour une semaine, deux jours, trois jours sans accompagnement social. Et c'est ça aussi la vraie différence avec l'hébergement citoyen, c'est-à-dire qu'on fixe des critères spécifiques d'accompagnement avec un travailleur social. » (Chargé de projet de la DIHAL)

La conflictualité entre associations et collectifs « s'explique, d'une part, par leur méconnaissance réciproque et, d'autre part, lorsqu'ils s'identifient, par leur opposition sur l'attitude à adopter vis-à-vis des migrants et des pouvoirs publics. (...) D'un côté, les collectifs reprochent aux associations caritatives la faiblesse de leur intervention autant que de leur plaidoyer. De l'autre, les salariés et les bénévoles des associations reprochent aux collectifs et aux non-affiliés un engagement pouvant porter préjudice aux personnes. »¹ Pour exemple, une hébergeuse de Pachira, anciennement travailleuse sociale, évoque des principes d'action distincts entre travailleur social et bénévole :

¹ Evangeline Masson-Diez, « Militants, bénévoles, citoyens solidaires. Comment se nommer lorsque l'on vient en aide aux migrants? », *Le journal des anthropologues*, 2018, Hors-Série, p. 159-160.

« En tout cas il y a un principe du côté des soutiens, c'est qu'on ne remet pas en doute la parole des personnes. (...) Dans le travail social en fait, on remet toujours en question, même sans le dire en fait. On est constamment dans la suspicion, déjà c'est deux cultures différentes. (...) Les soutiens ont sans doute un côté hystérique car ils hallucinent tout le temps complètement et de l'autre côté dans le travail social, tu as une culture de Warrior, un côté "moi je peux tout supporter" "ouais c'est horrible mais c'est comme ça". »

Cette citation renvoie à un désaccord sur la place à adopter face aux personnes hébergées. L'ancienne travailleuse sociale souligne que ce désaccord est lié à des « *cultures différentes* ». Alors que les travailleurs sociaux ont l'habitude de rencontrer des personnes ayant vécu des parcours traumatiques, les bénévoles découvrent des histoires douloureuses. Tandis que les bénévoles ne remettent pas en doute les récits de vie des exilés, les travailleurs sociaux engagent une réflexion rationnelle quant aux stratégies émotionnelles parfois déployées par les exilés. Leur posture professionnelle devant être cohérente avec leur cadre institutionnel, ils sont contraints, parfois malgré eux, de développer cette suspicion. Dans le cadre de l'hospitalité privée, les institutions et les groupes de soutiens n'ont pas su se saisir de l'opportunité de travailler ensemble auprès des exilés. Au contraire, si des liens bienveillants et productifs sont sûrement faits, leurs actions respectives sont plutôt mises en œuvre en opposition. A ce titre une hébergeuse de Pachira s'indignait de l'absence des travailleurs sociaux dans l'accueil des migrants et se révoltait même des pratiques de contrôle qu'ils exercent : « *Par contre, je vois pas les travailleurs sociaux, dans l'accueil des migrants, ils sont où quoi ? Les centres d'hébergement, honte sur nous, ce qu'on a accepté. Il y a des PRADHA, c'est des pré-centres de rétention. Travail social, où t'es ?* »

Au-delà des tensions entre associations et collectifs, des désaccords de principe d'action et de valeurs se manifestent aussi entre les associations plus formalisées. Un des acteurs rencontrés reproche par exemple au programme Ceibo d'avoir « *cette volonté d'aider les personnes mais sans penser au cadre éthique.* » Cette critique fait référence à l'utilisation de leur plateforme numérique comme unique interface de mise en relation entre hébergeur et hébergé. Ce fonctionnement étant qualifié de non adapté à la réalité des besoins des bénéficiaires du programme. A ce sujet, la coordinatrice de Ceibo explique que dans les faits, il y a un « *travail humain à faire derrière* », que l'utilisation unique de la plateforme n'est « *pas possible* ». Il n'en reste pas moins que la mise en œuvre d'un projet d'hébergement citoyen par une structure qualifiée de « *start-up* » est difficile à accepter par les associations de l'action sociale.

Ainsi, on remarque des désaccords entre les acteurs au sujet de la posture à engager auprès des exilés. Au-delà des pratiques et des valeurs, les acteurs ont des représentations des uns et des autres, parfois très stéréotypés. En bousculant les barrières de l'intime et de l'institutionnel, le rapport au métier de travailleur social est pourtant mis à l'épreuve.

- *Travailler avec les exilés : le rapport au métier de travailleur social à l'épreuve de l'hospitalité privée*

Des travailleurs sociaux qui se mettent à héberger

« S'il est un diktat qui pèse sur le travail social, c'est bien celui de la « bonne distance ». Cette distanciation serait la condition sine qua non d'une posture professionnelle appropriée. »¹ Comme le souligne l'hébergeuse de Pachira, par ailleurs ancienne travailleuse sociale : « *Héberger chez soi, c'était un interdit du travail social. Tu confonds pas ta vie privée avec ce que tu fais.* » Cette question de « bonne distance » est pourtant souvent remis en question de manière générale par les travailleurs sociaux. Deux éducatrices spécialisées rencontrées dans l'enquête ont cassés les codes de cette injonction en hébergeant des exilés à leur domicile. L'une exerce dans le champ du handicap et l'autre travaillait dans le secteur d'hébergement d'insertion. La première justifie son acte d'héberger par quelque chose de « normal ». Elle explique que dans sa famille, « *ça a toujours été une espèce d'auberge ouverte au quatre vent.* » En entrant dans le mouvement punk dans sa jeunesse, elle s'est mise à héberger des personnes qu'elle rencontrait en soirée. A aucun moment elle ne fait le lien entre sa démarche d'héberger et sa posture de travailleuse sociale. Ne travaillant pas avec les exilés, elle dit ne pas maîtriser le droit d'asile et le droit des étrangers. La deuxième hébergeuse de Pachira est plus engagée dans la cause des migrants et tient un discours critique du travail social. Ancienne éducatrice spécialisée, elle a marqué une rupture avec sa profession. Après avoir travaillé pendant dix ans dans un CHRS, elle a fini par être en conflit avec son institution car elle était en désaccord sur la mise en œuvre d'une mission de soutien à la parentalité qui était pour elle trop contraignante. Elle estimait que ce n'était pas son « *boulot de faire signer à des parents des contrats objectifs chiffrés sur leur mode d'éducation de leurs enfants.* » En se détachant de sa posture de travailleuse sociale, elle a mis en pratique un positionnement plus engagé, a commencé à s'investir dans les

¹ *Distance et proximité en travail social*, <https://www.lien-social.com/Distance-et-proximite%CC%81-en-travail-social>, (consulté le 5 octobre 2019).

campements et à accueillir des exilés à son domicile. Sa vision du travail social reste en mouvement et se confronte aux réalités des exilés qu'elle rencontre. Son rapport au métier de travailleur social se modifie continuellement au fur et à mesure de ses expériences :

« J'avais quitté le travail social en me disant je ne veux plus de faire de l'humanitaire. Bon bah quand j'ai commencé à me retrouver sur les campements, là c'est de l'humanitaire de base (rires) et du coup je me suis dit waouh c'est un peu ridicule de cracher sur le travail social qui commençait à faire ça mais par ailleurs il y avait un vrai besoin. »

Si des travailleurs sociaux se sont mis à héberger des personnes à leur domicile, à l'inverse des hébergeurs ont fait le chemin inverse et envisagent de devenir travailleur social.

Des hébergeurs qui envisagent de devenir travailleur social

Nous avons rencontré une hébergeuse de Pachira travailleuse dans le domaine de l'audiovisuel qui, à un moment de son expérience d'hébergement, s'est posé la question de la reconversion professionnelle dans le champ social :

« Après franchement, je me suis posée la question hein! Je me la pose toujours des fois de...bah de...de chercher un boulot différent, de travail social mais je ne serai pas exactement quoi et puis... ça ferait beaucoup de changement. Il faudrait que je déménage, parce que ce n'est pas les mêmes salaires non plus que dans l'audiovisuel ! » (Hébergeuse du programme Pachira)

Héberger chez soi des mineurs non accompagnés en situation difficile a amené cette hébergeuse à investir une relation d'écoute et d'accompagnement. Cette expérience a chamboulé ses ambitions professionnelles. Face aux situations difficiles qu'elle a rencontrées, elle s'est rendu compte néanmoins de la complexité du métier de travailleur social et ne semble pas en mesure de vouloir rentrer dans ce parcours du combattant.

Pour conclure, travailler avec les exilés dans les lieux et espaces de l'hospitalité privée chamboulent les statuts des acteurs : des travailleurs sociaux qui se mettent à héberger, des hébergeurs qui veulent devenir travailleur social. L'hospitalité privée interroge les frontières entre engagement personnel et professionnel. Le rapport au métier de travailleur social se retrouve ainsi troublé et questionné par cette expérience de l'hospitalité privée. Tous les conflits relevés montrent bien que les acteurs ne sont pas forcément d'accord sur la manière de faire de l'hébergement à domicile et qu'il en ressort des pratiques très hétérogènes. Comment envisager la pérennisation de ce projet ?

3.3. Une perspective de pérennisation remise en question

- *Le financement du travail social*

Du fait de manque de moyens financiers et humains, la mission d'accompagnement social est rendue difficile :

« Pour moi, il n'y a pas assez de moyens mis sur ce dispositif pour en faire vraiment quelque chose d'innovant. Si les files actives des travailleurs sociaux étaient moins élevées, les travailleurs sociaux pourraient se déplacer pour accompagner les familles. (...) On est obligé de faire avec des moyens très limités. » (Coordinatrice sociale du programme Ceibo)

De manière générale, « le développement des programmes ouvre la voie à une certaine « ubérisation¹ » de l'hospitalité, qui se traduit par l'émergence d'un « marché public » encore balbutiant, organisé autour d'une intervention minimaliste pour mettre en correspondance une offre et une demande, par le truchement des réseaux sociaux omniprésents et l'entremise d'un personnel non professionnel et non formé aux enjeux de l'accompagnement juridique et psychologique des populations migrantes. »² En effet, beaucoup d'acteurs rencontrés en entretien pensent que l'hébergement citoyen est pour l'Etat « *un moyen d'héberger des personnes à faible coût* » (Coordinatrice sociale du programme Ceibo). L'hébergement citoyen coûte peu cher, les hébergeurs n'étant pas systématiquement indemnisés, même si certains hébergeurs demandent un dédommagement financier ou une participation aux frais alimentaires. La présence et la mobilisation du réseau de l'hébergeur soulage aussi les travailleurs sociaux d'une partie de leur travail. De plus, la relation tripartite entre travailleur social, hébergeur et hébergé demande au travailleur social un investissement plus important que l'envisageait la DIHAL. Pour montrer le faible investissement de l'Etat dans l'hébergement solidaire, la coordinatrice de Jasmin compare le prix d'une nuitée dans un hôtel social au prix d'une nuitée dans le cadre de l'hospitalité privée :

« Les nuitées, au niveau national, nous on a offert 83 000 nuitées. Combien coûte une nuitée à l'hôtel social ? Disons 13 €. Faites les chiffres, on voit tout ce que

¹ « Le terme "ubérisation" vient du nom de l'entreprise californienne Uber qui propose des services de transport automobile urbain. Il fait son apparition pour la première fois dans le dictionnaire Le Petit Larousse 2017, qui le définit comme : la "remise en cause du modèle économique d'une entreprise ou d'un secteur d'activité par l'arrivée d'un nouvel acteur proposant les mêmes services à des prix moindres, effectués par des indépendants plutôt que des salariés, le plus souvent via des plates-formes de réservation sur Internet". » *L'ubérisation, Qu'est-ce que l'ubérisation, économie de plate-forme, auto-entrepreneur. A la une, vie-publique.fr*, <https://www.vie-publique.fr/focus/decrypter-actualite/uberisation.html>, 11 septembre 2018, (consulté le 8 octobre 2019).

² Collectif de recherche BABELS, *Hospitalité en France : Mobilisations intimes et politiques*, op. cit., p. 145.

l'Etat a économisé. Donc ça au niveau du plaidoyer, c'est hyper important de rappeler qu'aujourd'hui, le fait que la DIHAL dise on va proposer l'hébergement citoyen et on va dédommager les familles. Ça coûte moins cher de dédommager des familles que de construire des cadres.»¹.

Suite à la remontée d'informations des associations conventionnées, le financement de l'accompagnement social a fait l'objet d'une réflexion à la DIHAL. Cette question a été prise en compte dans le cadre de l'évaluation du premier appel à projet. En 2019, la DIHAL a décidé d'augmenter le montant de l'enveloppe budgétaire du travail social pour améliorer la qualité de l'accompagnement :

« Le financement peut être alloué de différentes façons. Soit on demande qu'il y ait X cohabitations qui soient effectuées soit on augmente le forfait d'accompagnement social de 1500 à 2000€. Donc là sur 2019 on est plus sur un objectif d'augmentation de fonds pour un accompagnement social plus qualitatif. (...) On s'est rendu compte que 1500€ par ménage c'était pas adapté. » (Chargée de projet de la DIHAL)

Si l'enjeu de financement du travail social est pris en compte par la DIHAL, pour autant, face aux difficultés à recruter de nouveaux ménages, le nombre d'employés diminue potentiellement. C'est le cas du programme Ceibo qui est passée de l'emploi de deux travailleurs sociaux à un seul.

- *La problématique du manque de nouveaux accueillants*

« Outre qu'il constitue un énième dispositif dans un paysage déjà complexe et peu coordonné, cette expérimentation interroge : les initiatives citoyennes peuvent-elles être intégrées durablement comme composantes des politiques publiques en matière d'hébergement ? »² Dans les faits, la mobilisation citoyenne qui a permis d'impulser le projet semble s'essouffler. L'offre d'accueil par les hébergeurs étant conjoncturelle, les organisations ont des difficultés à recruter de nouveaux ménages. Dans le cadre de l'appel à projet de la DIHAL, le nombre de réfugiés à intégrer dans les familles a été surévalué comme le mentionne l'ancienne travailleuse sociale d'Erable :

« Moi quand je suis arrivée, on m'avait dit « oui d'ici 6 mois, il y aura au moins 50 réfugiés dans des familles », non pas du tout on en a 3 là (rires). C'était pas du tout ce qui était prévu et pareil les objectifs étaient complément à côté de la plaque, je pense qu'après ils ont revu les choses. »

¹ En réalité, le prix d'une nuit en hôtel social pour une personne adulte est en moyenne de 17,50 €. Le prix d'une nuitée est encore plus élevé en centre d'hébergement où sont compris accompagnement social, nourriture et logement là où l'hôtel se résume à un lit.

² Cfda (Coordination française du droit d'asile), « Certains jours, je ne savais pas où dormir » ; *Exilé.e.s : Quels accueils face à la crise des politiques publiques ?*, op. cit., p. 63.

La coordinatrice sociale de Ceibo témoigne aussi de cette difficulté :

« Les objectifs fixés, ils n'ont jamais été atteints et du coup tous les moyens ont été revus à la baisse à chaque fois. Au début, il y avait deux travailleurs sociaux et une coordinatrice. Il y a eu une conseillère en insertion professionnelle, le poste n'a pas été renouvelé. Et les deux postes des travailleurs sociaux de l'année dernière, maintenant il n'y a plus qu'un poste de travailleur social. (...) La difficulté que nous avons par rapport au nombre d'hébergeurs : notre objectif en 2019 en nombre d'entrées est de 50 (budget validé avec cet objectif) or depuis janvier, nous en sommes à 18... donc très loin du compte. Difficile de se projeter sur la pérennité de ce projet... »

Les programmes de cohabitations solidaires sont financés par rapport à des objectifs de nombres d'accueil. Fortement dépendants des familles qui se proposent d'héberger, les associations se retrouvent en difficulté pour assumer leurs objectifs. Le risque de ne pas pouvoir prolonger le dispositif est alors mis en jeu. L'exemple du programme Erable est très éloquent puisque le programme va prendre fin d'ici la fin de l'année 2019 pour cause de manque de résultats. Au-delà du nombre d'hébergeurs, l'évaluation de l'expérimentation est aussi déterminante dans l'enjeu de pérennisation.

- *Les enjeux et limites de l'évaluation de l'expérimentation pour l'action publique*

« La loi constitutionnelle du 28 mars 2003 relative à l'organisation décentralisée de la République a introduit la possibilité pour les collectivités territoriales de réaliser des expérimentations, c'est-à-dire de tester une politique publique ne faisant pas partie de ses attributions légales pour une période donnée (articles 37-1 et 72 al. 4). »¹ C'est dans ce cadre que la DIHAL met en place des projets expérimentaux tels que l'appel à projet de « l'hébergement citoyen » maintenant appelé « cohabitations solidaires ». Innovations et expérimentations forcent à réfléchir aux conditions générales du changement dans l'action publique.² Mais comme le souligne le titre même de l'article de Michel Chauvière, l'obligation de résultats vient à l'encontre des innovations sociales et de l'expérimentation. Pour évaluer l'aspect qualitatif du dispositif d'hébergement citoyen, la DIHAL a fait appel à une chargée de recherche qui a fait « *des entretiens avec les bénéficiaires du programme, des opérateurs, des familles accueillantes.* » (Chargée de projet de la DIHAL) Toutefois, les résultats de cette recherche ont été instrumentalisés

¹ Sandrine Dauphin, « Expérimenter, innover : d'où ça vient ? Comment cela fonctionne ? », *Informations sociales*, 2012, vol. 174, n° 6, p. 10.

² Michel Chauvière et Outcomes versus Social Innovations and Experimentation, *L'obligation de résultats contre les innovations sociales et l'expérimentation ?*, Paris, Caisse nationale d'allocations familiales, 2012, vol.174, p. 97.

pour faire ressortir avant tout les aspects positifs du projet. Il ressort que l'évaluation semble davantage valider le fonctionnement du projet plutôt que de l'interroger. D'après un chargé de la DIHAL, « *l'idée c'est de montrer, par rapport aux autres dispositifs que la cohabitation chez les particuliers, ce type d'hébergement un peu expérimental et un peu nouveau, ça marche aussi.* » Cette démarche est compréhensible dans la mesure où pour faire perdurer l'expérimentation, elle doit fonctionner. Ce biais souligné par la recherche de « facteurs de réussite » est soulevé à plusieurs reprises par la personne en charge de l'évaluation. « *On est plutôt dans une logique, un peu complexe parce que quand on lance un dispositif en interne on est à la fois dans de l'évaluation subjective et dans de la communication aussi et de la projection.* » Inscrite dans une expérimentation, la démarche d'évaluation est un poids déterminant dans la pérennisation d'un projet en véritable politique publique. Montrer que le dispositif fonctionne grâce à un travail d'évaluation ne suffit pas à généraliser le projet, d'autres facteurs tels que le contexte politique et médiatique influencent aussi cette prise de décision.

Plusieurs éléments empiriques viennent interroger, dans cette troisième partie, le caractère innovant du projet d'hébergement citoyen et du travail social. Le but n'est pas de déconstruire le mythe d'un projet innovant mais plutôt d'en démontrer les leviers et les freins. Cette interrogation se réalise sous le prisme de l'innovation sociale et du travail social.

La place innovante de l'hébergeur fut l'objet d'un premier objet de discussion. Les intervenants qui intègrent l'hébergeur dans l'accompagnement des exilés auront plus tendance à défendre leurs pratiques comme innovantes. Ceux qui ne le font pas se rapprochent plus d'un modèle d'intervention traditionnel. La relation entre hébergeur et travailleur social suscite tantôt des perspectives de travail communes tantôt des obstacles dans l'accompagnement avec les exilés. Cette relation en triade (hébergeur, hébergé, travailleur social) implique une nouvelle posture professionnelle qui est en cours de construction.

Les limites du projet envers les exilés fut l'objet d'un deuxième objet de discussion. En effet, en comparant leur cadre d'intervention auprès des exilés en hospitalité publique à celui de l'hospitalité privée, les travailleurs sociaux soulèvent plusieurs tensions : une relation inégale entre hébergeur et hébergé difficile à encadrer, un projet insuffisamment adapté aux besoins et attentes des exilés, un temps d'accompagnement limité ou encore un

cadre de vie agréable durant la cohabitation qui rend difficile la sortie vers un habitat potentiellement moins confortable. Le projet étant toujours à l'état d'expérimentation, ces points reflètent la nécessité de faire évoluer les pratiques des programmes d'hébergement solidaire. L'amélioration de ces expériences amène cependant à questionner la faisabilité d'une institutionnalisation d'une relation d'hospitalité.

Le débat sur l'institutionnalisation du travail social fut l'objet d'un troisième objet de discussion. Au cœur de tensions politiques entre idéologies professionnelles et militantes, ce débat confronte la capacité d'intervention des acteurs associatifs à la réalité des bénéficiaires des programmes. Si certains souhaitent se professionnaliser d'autres affichent un positionnement politique plus réfractaire. De même, des conflits éclatent entre les acteurs concernant les postures à tenir envers les exilés. La difficulté à recruter de nouveaux hébergeurs ou à élaborer une évaluation adaptée aux enjeux de l'hébergement solidaire, sont des enjeux qui remettent en question finalement la pérennisation du projet.

Conclusion

Affectée par la mise en œuvre de politiques migratoires restrictives, l'hospitalité publique n'est pas en mesure d'accueillir toutes les personnes exilées en besoin d'hébergement. En réaction à cette situation – relayée par les médias ou observée en bas de chez soi dans les campements – quelques habitants ont ouvert la porte de leur domicile. Cette initiative individuelle, multipliée par dizaine à partir de 2015, s'est confrontée à plusieurs limites. Face au besoin d'encadrement et au nombre toujours grandissant d'exilés à la rue, des projets d'associations bénévoles et professionnelles se sont progressivement développés. Dans cette même optique, la délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au Logement (DIHAL) a lancé en 2017 un appel à projet d'hébergement citoyen. Actuellement à l'état d'expérimentation, l'intégration du travail social au sein des pratiques d'hébergement citoyen, constitue une potentielle innovation sociale. Pour comprendre la place du travail social dans l'hospitalité privée, l'enquête menée auprès de cinq programmes d'hébergement solidaire a permis, d'une part, de produire une typologie des formes d'accompagnement social, et d'autre part, de questionner le caractère innovant du travail social.

Dans un premier lieu, si l'objectif d'autonomisation des exilés est commun à tous les programmes, deux types d'accompagnement social ont été repérés : l'accompagnement bénévole et l'accompagnement professionnel. L'accompagnement bénévole se met en œuvre dans une logique d'opposition à l'Etat, soit par nécessité face à l'inexistence de dispositif institutionnel (« accompagnement palliatif ») soit par volonté de nourrir une relation d'hospitalité plus chaleureuse (« accompagnement fraternel »). Malgré les faiblesses de l'accompagnement sociojuridique et les limites des acteurs bénévoles, les associations entretiennent des activités de plaidoyer pour un accueil plus juste des exilés. L'accompagnement professionnel se met en œuvre dans une logique de complémentarité à l'Etat. Intégrées dans l'appel à projet de la DIHAL ou non, l'intervention de travailleurs sociaux répond de fait à une tentative d'institutionnalisation de l'hospitalité privée. Cependant, les logiques d'intervention diffèrent en fonction des expériences et des moyens des associations. On distingue alors « l'accompagnement fragmenté » « l'accompagnement traditionnel » et « l'accompagnement sur-professionnalisé. »

Dans un second lieu, la pratique innovante du travail social dans l'hébergement solidaire a été questionnée par le prisme de la place de l'hébergeur, des limites du projet envers les exilés et du débat sur l'institutionnalisation du travail social. On remarque deux types de posture du travailleur social vis-à-vis de l'hébergeur, soit l'engagement dans une relation de collaboration soit dans une relation distante. Si ce choix se fait en fonction de plusieurs facteurs, il repose dans tous les cas sur une nécessaire adaptation à la configuration relationnelle incarnée par la triade hébergeur – hébergé – travailleur social. En comparant leur cadre d'intervention auprès des exilés en hospitalité publique à celui de l'hospitalité privée, les travailleurs sociaux soulèvent des limites qui remettent en question le caractère innovant des programmes d'hébergement solidaire : une relation inégale entre hébergeur et hébergé difficile à encadrer, un projet insuffisamment adapté aux besoins et attentes des exilés, un temps d'accompagnement limité ou encore un cadre de vie agréable durant la cohabitation qui rend difficile la sortie vers un habitat potentiellement moins confortable. L'institutionnalisation du travail social est un débat entre les acteurs au cœur de tensions politiques entre idéologies professionnelles et militantes. Cependant, ces acteurs font tous face à la problématique de manque de nouveaux hébergeurs – difficulté qui remet en cause la pérennisation du projet et qui a déjà fait fermer plusieurs programmes.

Ainsi, l'hébergement citoyen intègre un processus d'innovation sociale lui-même inclus dans la pratique des travailleurs sociaux. Cette réalité de l'hospitalité privée peut se construire et se déconstruire à partir de données objectives et subjectives. Les réalités du travail social, décrites et analysées dans ce mémoire, montrent que les pratiques et les points de vue diffèrent en fonction de plusieurs facteurs : moyens de la structure, cadre d'intervention, public accompagné, positionnement politique affiché ou encore philosophie d'action. La liste n'étant pas exhaustive, la place du travail social dans l'hospitalité privée se développe sur un fil instable. Pour l'instant, cette innovation est incrémentale, c'est-à-dire qu'elle tend à améliorer l'existant mais ne le transforme pas en profondeur. Cette perspective de transformation sociale n'est pas partagée par tous. Comme tout processus de transformation, se manifestent des résistances au changement et ce tant de la part des acteurs institutionnels que des acteurs associatifs. Plusieurs temps d'adaptation et de réajustement sont nécessaires. Encore faut-il que cette expérimentation perdure.

Le graphique et tableau situé en annexe 7 récapitulent les variables qui caractérisent la définition du travail social dans les programmes d'hébergement solidaire. Le travail de typologie des formes d'accompagnement social aurait mérité d'être plus approfondi. En effet, faire une analyse croisée des programmes à partir de variables communes aurait pu faire ressortir d'autres éléments de compréhension sur les enjeux de la place du travail social dans les programmes. De même, la parole des personnes hébergées aurait pu être davantage recueillie, elle aurait été un indicateur déterminant dans la définition de l'innovation sociale. Inscrire ce travail de recherche sur une plus longue période permettrait également d'analyser les orientations que prend ce projet expérimental.

Dans un rapport de recherche, sur les logiques d'hospitalité individuelles, réalisé pour la mairie de Paris, Marjorie Gerbier-Aublanc a listé une dizaine de préconisations : faire davantage de communication pour aider au recrutement de nouveaux accueillants ; favoriser l'accès à l'information sur le tissu associatif pour diminuer le coût de l'accueil d'une personne, pour faire le relais en cas de rupture d'hébergement mais aussi pour libérer la parole de l'accueillant et de l'accueilli sans crainte ; développer des partenariats avec les services municipaux afin d'accompagner au mieux les migrants vers l'accès aux droits ou encore penser des modalités d'accueil intermittentes chez l'habitant et en institution.¹

Organiser des temps de réflexion collectifs, en croisant les savoirs des hébergés, des hébergeurs, des travailleurs sociaux et des autres acteurs de l'hébergement solidaire, est une piste de réflexion opérationnelle permettant d'améliorer les pratiques de travail social en hospitalité privée.

¹ *Ibid.*, p. 102.

Bibliographie

AGIER Michel, *L'Étranger qui vient. Repenser l'hospitalité*, s.l., Seuil (coll. « Documents »), 2018, 156 p.

BEAUCHEMIN Cris et ICHOU Mathieu, *Au-delà de la crise des migrants. Décentrer le regard*, Paris, Karthala, 2016, 198 p.

BOUDOU Benjamin, « Au nom de l'hospitalité : les enjeux d'une rhétorique morale en politique », *Cités*, 2016, vol. 68, n° 4, p. 33-48.

CFDA (COORDINATION FRANÇAISE DU DROIT D'ASILE), « *Certains jours, je ne savais pas où dormir* » ; *Exilé.e.s : Quels accueils face à la crise des politiques publiques ?*, s.l., 2019.

CHAUVIÈRE Michel et OUTCOMES VERSUS SOCIAL INNOVATIONS AND EXPERIMENTATION, *L'obligation de résultats contre les innovations sociales et l'expérimentation ?*, Paris, Caisse nationale d'allocations familiales, 2012, vol.174.

COLLECTIF DE RECHERCHE BABELS, *Hospitalité en France : Mobilisations intimes et politiques*, Le passager clandestin., Paris, 2019, 153 p.

DAUPHIN Sandrine, « Expérimenter, innover : d'où ça vient ? Comment cela fonctionne ? », *Informations sociales*, 2012, vol. 174, n° 6, p. 8-11.

EUROSTAT, « Décisions sur les demandes d'asile dans l'UE Les États membres de l'UE ont accordé en 2018 une protection à plus de 300 000 demandeurs d'asile ».

FORUMRÉFUGIÉS-COSI, *L'asile en France et en Europe, Etats des lieux 2019.*, s.l., Forumréfugiés-Cosi, 2019.

GOTMAN Anne, *Le sens de l'hospitalité. Essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*, Paris cedex 14, Presses Universitaires de France (coll. « Le Lien social »), 2001, 544 p.

ISABELLE COUTANT, *Les migrants en bas de chez soi*, Seuil., Paris, 2018, 217 p.

LAROUSSE Éditions, *Définitions : hospitalité - Dictionnaire de français Larousse*, <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/hospitalit%C3%A9/40461>, consulté le 25 septembre 2019.

LEMIEUX Cyril, « Problématiser » dans *L'enquête sociologique*, s.l., Presses Universitaires de France, 2012, p. 27-51.

LETHIELLEUX Laëtitia et PATUREL Dominique, *Innovation sociale et travail social*, Nîmes, Champ social, 2017, vol.150.

MARCEL MAUSS, « Essai sur le don : Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques », *Sociologie et Anthropologie*, 1968, (coll. « Quadrige »).

MARJORIE GERBIER-AUBLANC, *Les logiques de l'hospitalité individuelle à Paris*, s.l., Mairie de Paris, EHESS, BABELS, ANR, 2019.

MARPEAU Jacques, « Chapitre 4. Le rapport à soi-même et à la réalité » dans *Le processus éducatif*, Toulouse, ERES (coll. « Connaissances de la diversité »), 2011, p. 85-107.

MASSON Faustine, *Hébergement citoyen : pourquoi et comment ça marche ? Retour d'expérience et bonnes pratiques. Première année du programme "Hébergement citoyen"*, s.l., DIHAL, 2018.

MASSON-DIEZ Evangeline, « Militants, bénévoles, citoyens solidaires. Comment se nommer lorsque l'on vient en aide aux migrants? », *Le journal des anthropologues*, 2018, Hors-Série, p. 156-176.

PAUGAM Serge, « Chapitre 5. La dynamique des rapports sociaux » dans *La disqualification sociale*, Paris cedex 14, Presses Universitaires de France (coll. « Quadrige »), 2009, p. 183-205.

SAMDARRA ORSPERE, *Le travailleur social sur le chemin du rétablissement*, <http://www.ch-le-vinatier.fr/orspere-samdarra/rhizome/anciens-numeros/rhizome-n65-66-apprendre-le-retablissement-decembre-2017/le-travailleur-social-sur-le-chemin-du-retablissement-2284.html>, consulté le 13 octobre 2019.

L'ubérisation, Qu'est-ce que l'ubérisation, économie de plate-forme, auto-entrepreneur. A la une, vie-publique.fr, <https://www.vie-publique.fr/focus/decrypter-actualite/uberisation.html>, 11 septembre 2018, consulté le 8 octobre 2019.

Dispositif d'accueil des demandeurs d'asile : état des lieux, <https://www.lacimade.org/schemas-regionaux-daccueil-des-demandeurs-dasile-quel-etat-des-lieux/>, 18 juillet 2019, consulté le 18 septembre 2019.

« Décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social ».

Caractériser l'innovation sociale | *Avise.org*, <https://www.avise.org/decouvrir/innovation-sociale/caracteriser-linnovation-sociale>, consulté le 8 octobre 2019.

Distance et proximité en travail social, <https://www.lien-social.com/Distance-et-proximite%CC%81-en-travail-social>, consulté le 5 octobre 2019.

Annexes

Annexe 1 : Les étapes de l'hébergement citoyen selon la DIHAL

Annexe 2 : Calendrier de recherche

Annexe 3 : Récapitulatif des 22 personnes interrogées

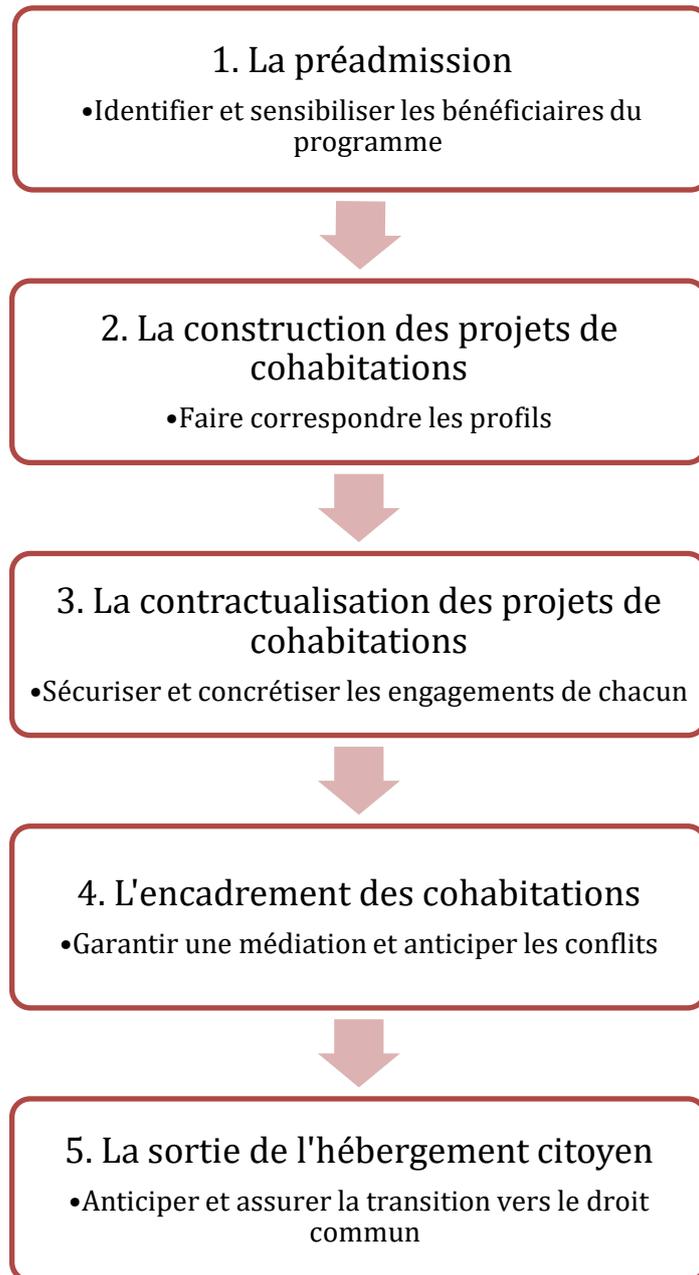
Annexe 4 : Guides d'entretiens

Annexe 5 : Extrait d'une offre d'emploi de mai 2017 de travailleur social pour un programme d'hébergement citoyen

Annexe 6 : Grille de caractérisation d'une innovation sociale

Annexe 7 : La place du travail social dans les programmes de l'enquête

Annexe 1 : Les étapes de l'hébergement citoyen selon la DIHAL¹



¹ F. Masson, *Hébergement citoyen : pourquoi et comment ça marche ? Retour d'expérience et bonnes pratiques. Première année du programme "Hébergement citoyen"*, op. cit.

Annexe 2 : Calendrier de recherche

Déroulé de la recherche	Dec-18	Janv-19	Fev-19	Mars-19	Mai-19	Juin- 19	Juillet-19	Aout-19	Sept-19	Oct-19
Phase de préparation										
Phase d'enquête exploratoire										
Phase d'enquête d'approfondissement										
Phase d'analyse										
Phase de rédaction										

Annexe 3 : Récapitulatif des 22 personnes interrogées

<i>Structure</i>	<i>Programme</i>	<i>Fonction</i>	<i>Date d'entretien</i>	<i>Durée de l'entretien</i>	<i>Enquêtrice</i>
DIHAL	/	Chef de projet « Plan Migrant »	18/01/2019	1h30	Mégane et Joane
		Cheffe de projet « Plan Migrant" & Chargée de l'évaluation »	26/02/2019	1h09	Mégane et Joane
(Association chargée de mener une enquête qualitative sur les programmes financés par la DIHAL)	/	Directeur général et chercheur	22/01/2019	1h30	Joane
		Chercheuse stagiaire	15/02/2019	1h34	Mégane et Joane
4A	Ceibo	Hébergée	11/12/2018		Joane
		Couple hébergeur	08/02/2019		Joane
Coordinatrice du programme		28/03/2019	1h14	Mégane et Joane	
4B		Coordinatrice	02/08/2019	1h18	Mégane
		Travailleur social			
5	Erable	Coordinatrice du programme	04/03/2019	2h28	Mégane et Joane
		Psychologue	15/06/2019	Echange informel 30 min	Mégane et Joane
		Ancienne travailleuse sociale	31/07/2019	2h05	Mégane
		Conseillère en Economie Sociale Familiale	04/09/2019	1h55	Mégane
		Conseillère en Insertion Professionnelle			
1	Pachira	Ancienne travailleuse sociale, militante et hébergeuse	15/02/2019	2h21	Mégane et Joane
		Coordinatrice et hébergeuse 1	12/06/2019	2h31	Mégane et Joane
		Coordinatrice et hébergeuse 2	14/06/2019	1h43	Mégane et Joane
3A	Pissenlit	Coordinateur	12/06/2019	1h16	Mégane et Joane
2	Jasmin	Animatrice-Coordinatrice nationale	20/05/2019	2h39	Mégane et Joane
		Hébergeur	15/06/2019	Echange informel 1h30	Mégane et Joane
		Hébergé			
/	/	Hébergeuse bénévole	04/04/2019	1h36	Mégane et Joane

Annexe 4 : Guides d'entretiens

Guide d'entretien – travailleur social

Présentations

- Présentation de l'enquêteur
- Présentation de l'enquêté (sa formation, son parcours, son arrivée dans l'association,...)

Poste de travailleur social au sein du programme

- Présentation du dispositif
- Poste (type de contrat, temps de travail, conditions de travail,...)
- Combien de TS sur le poste sont passés, profil des TS passés ?
- Quels sont les missions du poste ? Quelle est un jour/semaine type ?
- Profil des personnes accompagnées

Accompagnement social - lien avec les hébergés et hébergeurs

- Processus d'accompagnement et d'accueil (du début à la fin pour la personne)
- Quel type d'accompagnement social des hébergés ? individuel/collectif ? précis/global ? suivi régulier/ponctuel ? libre ou contractualisé ?
- Solution de sortie ? Insertion professionnelle ? Temporalité de l'hébergement et de la sortie ?
- Quels sont les leviers et les difficultés rencontrés sur le poste ? barrière de la langue ? approche interculturelle ?
- Quels sont les attentes exprimées des hébergés et des hébergeurs envers vous ?

Place de l' hébergeur

- Les hébergeurs interviennent t'ils dans l'accompagnement social ?
- Quel lien vous avez avec l'hébergeur ?
- La présence et l'intervention de l'hébergeur joue-t-elle sur l'accompagnement social ?
- Comment considérez-vous la place de l'hébergeur dans l'accompagnement social ?

Partenaires

- Lien avec les anciens ou actuels travailleurs sociaux des réfugiés ?
- Quels sont vos partenaires ? Combien en avez-vous ? Comment travaillez-vous avec eux dans le cadre du suivi des hébergés ? Quelle articulation avec le champ du social ?
- Mobilisez-vous des services internes à l'association ?

Point de vue sur la place du travail social

- Comment percevez-vous le rôle et la place du travailleur social au sein d'un dispositif d'hébergement solidaire ?
- Appel à projet de la DIHAL : La DIHAL parle d'un "dispositif renouvelant les modalités "classiques" de l'accompagnement social" : que pensez-vous de cette vision ? Ce dispositif est-il innovant pour le travail social ?
- Que pensez-vous de l'intervention des bénévoles ou citoyens auprès des exilés dans l'accompagnement ?
- Spécificité de ce poste comparé à d'autres (type CPH, CADA, etc.) ?

Point de vue sur l'hébergement solidaire

- Que pensez-vous de l'hébergement solidaire ? Positionnement politique ?
- Quel est votre regard sur les autres associations ou collectifs qui font de l'hébergement citoyen de manière plus informelle ou formelle ?

Guide d'entretien – Coordinateur de programme

Présentations

- Présentation de l'enquêteur
- Présentation de l'enquêté (sa formation, son parcours, son arrivée dans l'association,...)

Le programme

- Comment a émergé le programme ?
- Comment est organisé le projet (nombre de personnes travaillent dessus, pour combien de famille, combien de personnes hébergés, composition des équipes)
- Comment entrez-vous dans l'appel à projet de la DIHAL? Qu'est-ce que cela vous apporte? Qu'est-ce que cela change pour vous?

L'organisation du programme

Recrutement des familles

- Comment/ par quels biais?
- Quels critères
- Prise de contact et validation du projet
- Processus d'accueil (formation)

Recrutement des accueillis

- Par quel moyen, les familles arrivent? regard des personnes qui entrent sur le programme. Choix? Possibilité de refus?
- Partenariat avec des structures? Lien avec le 115/SIAO Urgence/Insertion ?
- Condition de profil?
- Quelle connaissance a la structure de l'histoire de la personne?

Les formations et rencontres

- Objectifs et déroulés des formations
- Objectifs et déroulés des rencontres. Pour les accueillants/ pour les accueillis?
- Transversalité des programmes

L'organisation des co-habitations

- Appareillement
- Mise en relation - les 1ers entretiens
- Contractualisation (quels documents?)

- Médiation et suivi (quelles sont les principales difficultés rencontrées, comment s'organise le suivi et la médiation)?
- Fin de co-habitation

Accompagnement des personnes hébergées

- Comment s'organise l'accompagnement des personnes accueillies?
- Quels ont été les critères d'embauche des travailleurs sociaux ? Quelles sont leurs parcours professionnels et scolaires ?
- Quel est le rôle du travailleur social dans l'hébergement à domicile ? (envers les hébergées et les familles, coordination du programme,...)
- Percevez-vous des évolutions dans les parcours depuis que vous avez mis en place cet accompagnement ?
- Quel travail de pluridisciplinarité dans l'équipe ?
- Comment est travaillé le projet d'insertion professionnelle des personnes accueillies ?
- La DIHAL parle d'un "dispositif renouvelant les modalités "classiques" de l'accompagnement social" : que pensez-vous de cette vision ? En quoi ce dispositif est-il innovant pour le travail social?

Regards et mise en perspective

Sur le programme

- Quelles sont les choses qui marchent bien au sein du projet? Quelles sont les difficultés ou freins que vous rencontrez ?
- Comment ont été définis le contrat d'hébergement et la charte de collaboration?
- Spécificité du programme par rapport aux autres projets d'hébergement citoyen?
- Quels sont les prochains défis ou étapes pour le programme?

Hébergement citoyen en général

- Quel est votre regard sur les autres associations ou collectifs qui font de l'hébergement citoyen de manière plus informelle ? Travaillez-vous avec elles?
- Comment encourager ce type d'initiatives?
- Question du modèle économique des différents dispositifs d'hébergement ? Coût de l'hébergement à domicile ; une solution à moindre coût pour l'Etat ?

Les partenariats

- Comment a débuté le partenariat avec la DIHAL?
- Le programme a-t-il évolué pour répondre à l'appel à projet?
- Aujourd'hui quelle est votre relation à la DIHAL : Attentes vis-à-vis la DIHAL? Relations et échanges de pratiques avec les autres associations de l'appel à projet?

Guide d'entretien – Hébergeur

Présentations

- Présentation de l'enquêteur
- Présentation de l'enquêté (son parcours, sa profession, ...)

Motivations/engagement dans l'hébergement à domicile

- Comment avez-vous été amené à faire de l'hébergement à domicile ? Quelles sont les raisons qui vous ont conduit à accueillir à domicile?
- Qu'est-ce que ça représente pour vous d'accueillir quelqu'un à votre domicile ?
- Comment cette décision a-t-elle été partagée ou vécue avec les personnes avec qui vous vivez? (sous réserve)
- Comment êtes-vous passé à l'action? (par une association? en direct? si en direct par quel réseau?)
- Depuis combien de temps accueillez-vous des personnes à domicile? Combien avez-vous accueillis de personnes?
- Avant d'accueillir à domicile, comment imaginiez-vous le fait de cohabiter ? (appréhensions positives ou négatives)

Accueil d'une personne à domicile

- Comment s'est passé le processus d'accueil avant que la personne vienne chez vous ?
- Comment rencontrez-vous les personnes que vous accueillez? (par asso/direct ?)
- Aviez-vous des exigences concernant le profil de la personne accueillie? (en termes de profil ou de statut par exemple)?
- Entre le moment où vous vous êtes engagé et le moment où vous avez accueilli quelqu'un chez vous, combien de temps s'est-il passé?
- Combien de temps restent les personnes que vous accueillez?
- Comment et à quel moment se définit la durée? A quel moment la cohabitation se termine-t-elle? Que font les personnes à la suite de l'hébergement ?
- Très concrètement, comment se font les mises en relation ?

Organisation de la co-habitation

- Avez-vous défini des règles de vie commune? Si oui, comment et lesquelles? Comment les définissez-vous?
- Comment s'organise au quotidien la cohabitation?
- Comment se passe le partage des espaces communs (salle de bain, cuisine, salon)?
- Comment se passent les repas?

Regard sur la cohabitation

- Qu'est-ce que ça implique d'accueillir quelqu'un chez vous ?
- Quelles relations vous avez avec les personnes hébergées ?
- Avez-vous gardé contact avec des personnes ?
- Avez-vous rencontré des situations compliquées ou conflictuelles ? Si oui, comment vous les avez appréhendées ?
- Quel regard votre entourage porte-il sur votre engagement ?
- Qu'est-ce que vous en tirez aujourd'hui ?
- Quelle position vous avez vis-à-vis de l'accueil des exilés ?

Accompagnement des personnes accueillies

- Concrètement, de quel accompagnement social bénéficie les personnes que vous accueillez ?
- Quel est votre rôle dans l'accompagnement des personnes accueillies ?
- Comment définiriez-vous votre rôle en tant qu'hébergeur ?
- Etes-ce que vous mobilisez votre réseau autour des personnes que vous accueillez ? Si oui, lesquels et comment ?

Annexe 5 : Extrait d'une offre d'emploi de mai 2017 de travailleur social pour un programme d'hébergement citoyen

Recherche Travailleur social Diplômé d'Etat (H/F) ¹

La mission

Le programme Erable vise à garantir la réussite des cohabitations formées entre particuliers et personnes réfugiées sans-abris, tout en favorisant l'insertion socio-professionnelle des personnes accueillies chez les particuliers. Dans le cadre de ce programme expérimental, le travailleur social est en charge de :

- L'admission des particuliers et des personnes réfugiées au programme
- L'accompagnement Vers et Dans le Logement des personnes accueillies et est également un soutien pour les hébergeurs en qualité de référent conseil
- L'accompagnement social nécessaire à l'ouverture et au maintien des droits sociaux (couverture santé, carte de transport, accès aux soins, accès à un soutien juridique, droits RSA, etc.), des démarches d'accès au logement et des actions pouvant favoriser l'inscription sociale et culturelle des personnes accueillies

Pour accomplir ses missions, le travailleur social s'appuie sur un réseau de structures partenaires et d'acteurs de son territoire qu'il doit démarcher. Il est également en charge de la qualité des relations partenariales qu'il aura insufflées (...)

Le poste

Ingénierie de projet :

- Participe activement à la réflexion du service pour affiner les fondements déontologiques et techniques de l'expérimentation
- Participe à la mise en place de partenariats dans les domaines de l'accès au logement, la culture, la téléphonie solidaire, etc.
- Participe à la mise en place et l'animation de réunions d'informations collectives à destination des futurs accueillants (sensibilisation des futurs accueillants aux notions de cohabitation, relations interculturelles et engagements demandés dans le cadre de l'expérimentation)
- Participe activement au recrutement des particuliers bénévoles et des personnes réfugiées et contractualise leur engagement
- Croise les candidatures, organise les rencontres entre accueillants et accueillis et contractualise leurs engagements mutuels
- Est force de proposition afin de proposer des axes d'évolution
- Effectue le bilan quantitatifs et qualitatifs de ses actions et les communique à sa hiérarchie

Accompagnement social :

- Définit et met en œuvre l'accompagnement social des personnes accueillies (soutien à l'ouverture et/ou au renouvellement des droits, gestion du budget, sollicitation d'aides sociales et suivi des demandes, orientations alimentaires, vestiaires, culturelles, sportives, etc.)
- Accompagne les usagers de l'hébergement vers le logement (Aide à la gestion de la vie quotidienne, visites à domicile,

¹ Selon le site internet de l'association 5

mobilisation des offres possibles de logement, préparation au relogement, etc.)

- Conçoit et anime des séances de formations collectives socioéducatives (gestion du budget, etc.) ou des ateliers thématiques (cuisine, bricolage, etc.)

- Rend compte des situations difficiles qu'il rencontre à sa hiérarchie

- Participe aux réunions de synthèse pluridisciplinaire et aux échanges d'analyse de pratique

Et assure toute autre tâche nécessaire à l'accomplissement de la mission et à l'atteinte des objectifs du service.

Le profil recherché

Qualifications du profil recherché

- Diplôme d'Etat de Travailleur Social exigé

- Pratique courante d'une seconde langue souhaitée (anglais ou arabe)

- Permis B apprécié

Expérience requise pour le profil

- Expérience de 2 ans minimum dans l'accompagnement social d'un public migrant

Compétences / Savoir-faire / Savoir-être

- Avoir une bonne connaissance des publics migrants, des problématiques liées à l'exil et à l'intégration, des problématiques territoriales sur la question des réfugiés, de l'urgence sociale, de l'insertion et des acteurs phares du territoire

- Avoir des connaissances juridiques sur le droit des étrangers

- Etre sensible aux questions interculturelles

- Avoir une éthique professionnelle et personnelle irréprochable

- Avoir un excellent relationnel et une pratique avérée de l'entretien individuel

- Savoir évaluer une situation sociale et orienter/informer les personnes vers les structures adéquates

- Savoir communiquer et être persuasif

- Savoir résoudre les difficultés et les conflits et s'adapter à des situations en urgence

- Savoir travailler en équipe pluridisciplinaire

- Etre rigoureux et organisé et savoir définir les priorités et appliquer les instructions données

- Etre en capacité d'évaluer les actions menées et savoir rendre compte à sa hiérarchie (mails, rapports, notes, etc.)

- Avoir des qualités pédagogiques et être en capacité d'animer des groupes et un réseau de partenaires

- Posséder une bonne aisance rédactionnelle et savoir utiliser le pack office (Word, Excel et Powerpoint essentiellement)

Annexe 6 : Grille de caractérisation d'une innovation sociale

GRILLE DE CARACTERISATION

innovation sociale

Réponse à un besoin social mal satisfait	
n°1	Un besoin social sur le territoire d'implantation, ainsi que l' insuffisance des réponses à ce besoin disponibles sur ce territoire, sont explicitement identifiés.
n°2	La volonté de mettre en œuvre une réponse nouvelle qui apporte de la valeur par rapport à ce besoin social est inscrite explicitement comme la raison d'être du projet. Indicateurs : - inscription de cette finalité dans l'objet social, les statuts, le pacte d'actionnaires (quand il s'agit d'une entreprise sociale) / dans le business plan du projet (quand il s'agit d'un projet socialement innovant porté par une entreprise lambda) - et/ou : subordination des autres finalités à cette finalité sociale, notamment limitation de la lucrativité (ex : encadrement de la rémunération des apports en fonds propres, encadrement de l'échelle des salaires, excédents majoritairement réinvestis dans le projet)
n°3	En amont, le projet se donne les moyens d'évaluer la pertinence de la réponse apportée au besoin social (outils et indicateurs). A terme, l' impact du projet sur la résolution du besoin social identifié est positif, mesuré de manière explicite et rigoureuse (quantitativement et/ou qualitativement).
n°4	Le projet s'inscrit dans le long terme (réponse durable aux besoins sociaux), ce qui se traduit notamment par un modèle économique viable , permettant son équilibre économique à l'horizon +/- 3 ans.
n°5	Le projet se conçoit comme une expérimentation qui a vocation à changer d'échelle et/ou à inspirer de nouveaux projets sur d'autres territoires. Cela se traduit par des faits, par exemple : - Les porteurs du projet mettent en œuvre des démarches concrètes pour essaimer (ex : former de nouveaux acteurs sur d'autres territoires) - D'autres acteurs manifestent leur intérêt pour implanter le projet sur leur territoire - Les porteurs du projet mettent en œuvre des démarches destinées à irriguer et influencer les politiques publiques
Génération d'autres effets positifs	
n°6	Le projet a un impact positif et mesuré, direct ou indirect, sur le développement économique , par exemple en termes de création d'emplois durables
n°7	Le projet a des impacts positifs et mesurés sur d'autres besoins sociaux .
n°8	Le projet est sensible à son impact environnemental et s'attache à ce que celui-ci ne soit pas négatif.
n°9	Le projet suscite d'autres innovations (grappes d'innovations), la création/structuration d'une nouvelle filière, contribue au renouvellement du secteur d'activité/ du territoire.
Expérimentation et prise de risque	
n°10	La mise en œuvre du projet présente des risques . En amont (R&D), il y a des verrous et incertitudes réels à lever pour mettre au point la réponse envisagée. Et/Ou, au moment de la mise à disposition de l'offre aux usagers, le caractère nouveau de l'offre court le risque de se heurter à des tensions et résistances des acteurs existants, ou à la non-appropriation par le public visé.
n°11	La réponse est effectivement nouvelle par rapport à l'état du marché sur le territoire : elle est nettement distincte des solutions disponibles sur ce territoire. Dans le cas où la réponse s'inspire de projets existants sur d'autres territoires, elle s'attache à s'adapter aux besoins spécifiques de son territoire : elle est une transposition, et non une duplication. La réponse est effectivement plus adaptée pour répondre au besoin social que les solutions alternatives disponibles sur ce territoire (améliorations manifestes, création de valeur).
n°12	Le projet est porté par une équipe ou un collectif d'acteurs, qui développent une culture d'innovation manifeste (accent sur la créativité, encouragement des recherches de solutions inédites) et disposent de compétences complémentaires (multidisciplinarité).
n°13	Recours à des chercheurs et/ou des experts de terrain pour développer une expertise pour lever les verrous et incertitudes et gérer les risques.
n°14	Le projet est d'abord déployé sur un mode expérimental : phase test, avec un processus formalisé d'évaluation et d'ajustements par essais-erreurs.
n°15	La structure qui porte le projet a la capacité financière à supporter les risques et la temporalité longue liés au processus d'innovation : fonds propres / tour de table permettant l'engagement de partenaires financiers
Implication des acteurs concernés	
n°16	L'équipe qui porte le projet cherche à impliquer les bénéficiaires visés dans l' identification du besoin social mal couvert (enquête pour recueillir leurs besoins) et/ou dans la co-construction de la réponse innovante à ce besoin et/ou dans la validation de la pertinence de cette réponse (enquête de satisfaction, participation au processus d'amélioration)
n°17	Différentes parties prenantes du territoire / de la filière sont impliquées dans l' identification du besoin social mal couvert et/ou la co-construction de la réponse innovante à ce besoin et/ou la validation de la pertinence de cette réponse : acteurs publics (collectivités territoriales...) et acteurs privés (associations, entreprises, regroupements d'entreprises...);
n°18	Les bénéficiaires sont impliqués dans la mise en œuvre opérationnelle du projet.
n°19	Différentes parties prenantes du territoire / de la filière , publics (collectivités territoriales...) et privés (associations, entreprises, regroupements d'entreprises...), sont impliqués dans la mise en œuvre opérationnelle du projet (partenariat ou participation directe).
n°20	Les diverses catégories de parties prenantes (bénéficiaires, acteurs privés et publics du territoire / de la filière...) sont impliquées dans la gouvernance du projet. (ex : participation au CA / comité de pilotage d'une partie prenante différente des apporteurs de capitaux)

n°X	Critère socle
n°X	Critère complémentaire

Annexe 7 : La place du travail social dans les programmes de l'enquête

Nom du programme ¹	PACHIRA		JASMIN		PISSENLIT		CEIBO		ERABLE	
Organisation(s) porteuse(s)	1	Collectif citoyen devenu association loi 1901	2	Association Loi 1901 rattachée à une ONG internationale catholique	3A	Association loi 1901 médicale humanitaire internationale	4A	Association loi 1901 d'entrepreneuriat social née d'un mouvement citoyen	5	Groupement d'intérêt public, opérateur d'Etat
					3B	Association loi 1901	4B	Association loi 1901 regroupant des associations et des entreprises à vocation sociale		
Place des travailleurs sociaux	Pas de travailleur social mais 3 « responsables suivis » bénévoles		Pas de travailleur social mais des bénévoles « accompagnateurs » et des bénévoles « orienteurs »		6 travailleurs sociaux internes au projet		1 travailleur social externe mais attiré au projet		1 travailleur social interne au projet	
Typologie d'accompagnement social	Accompagnement bénévole				Accompagnement professionnel					
Formes d'accompagnement social	Accompagnement palliatif		Accompagnement fraternel		Accompagnement fragmenté		Accompagnement traditionnel		Accompagnement sur-professionnalisé	
Lien du travailleur social avec l'hébergeur	Pas de travailleur social mais les chargés de suivi en lien avec les hébergeurs		Pas de travailleur social mais l'accompagnateur bénévole est en lien avec l'hébergeur		Pas de lien avec l'hébergeur car : (1) suivi social distingué de la gestion de la cohabitation, (2) Lieu d'accueil en famille éloigné géographiquement du travailleur social		Pas de lien avec l'hébergeur car : (1) suivi social distingué de gestion de la cohabitation, (2) volonté de la part du travailleur social de l'émancipation du réfugié par rapport à l'hébergeur, (3) trop de charge de travail pour collaborer avec l'hébergeur		Collaboration avec l'hébergeur : (1) dans l'accompagnement social du réfugié, (2) dans la médiation de la cohabitation	
Positionnement politique	Positionnement politique ambivalent sur la professionnalisation (activités de plaidoyer)		Conscient des limites dues à l'absence d'un travailleur social mais positionnement politique réfractaire à la professionnalisation (activités de plaidoyer)		Non conventionné par la DIHAL mais positionnement politique ouvert à la professionnalisation		Conventionné par la DIHAL, positionnement politique ouvert à la professionnalisation		Conventionné par la DIHAL, positionnement politique ouvert à la professionnalisation	

¹ Par souci d'anonymat, les noms des programmes ont été changés et le nom des associations ont été remplacés par des numéros.

L'accompagnement social dans les dispositifs d'hébergement solidaire en Ile-de-France

Typologie de l'accompagnement social

Légende

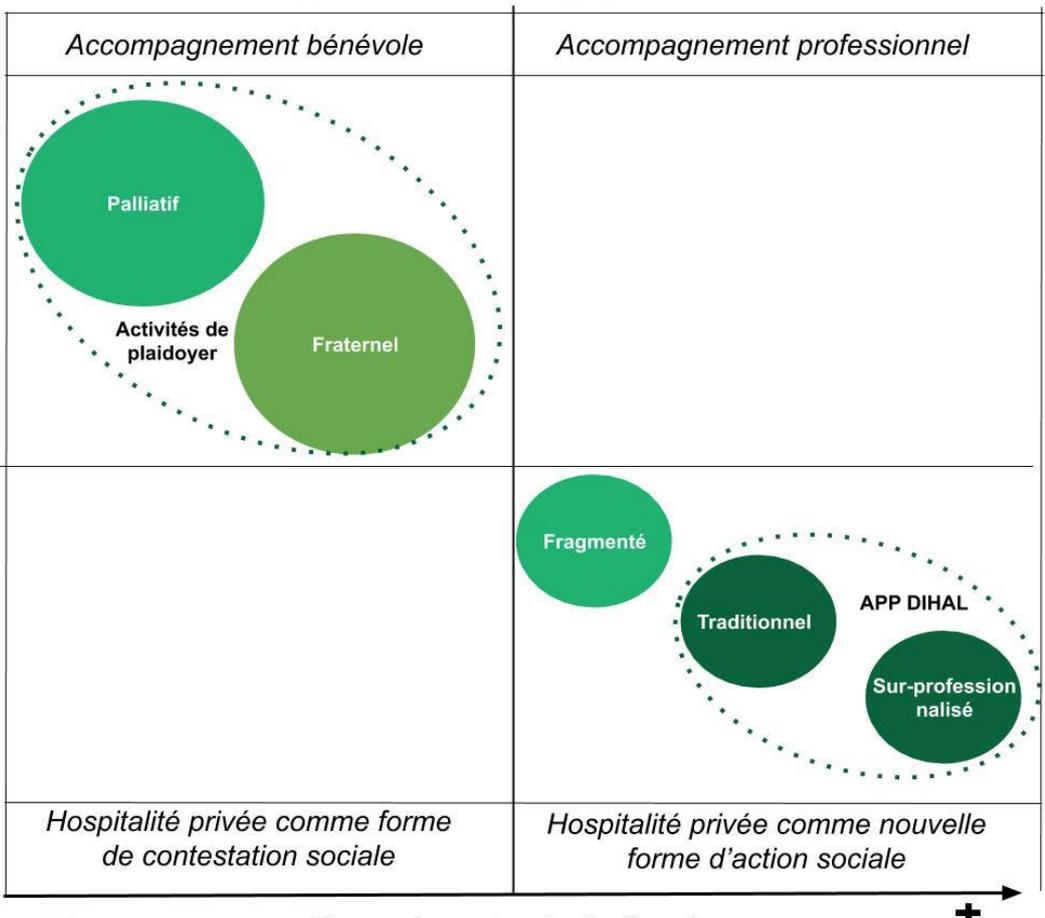
Public accueilli dans les programmes

- Réfugiés
- Demandeurs d'asile
- Jeunes se déclarant mineurs non pris en charge par l'ASE

Nombre d'hébergés

- > 50 personnes
- < 50 personnes

Programmes d'hébergement solidaire



-

Niveau de contractualisation de l'accompagnement social

+

Source : Résultats d'une enquête menée auprès de 5 programmes d'hébergement citoyen d'Ile-de-France dans le cadre d'un mémoire de master, Mégane Réginal, 2019

ETABLISSEMENT :		
CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers) Chaire économie sociale et solidaire		
NOM : REGINAL	PRENOM : MEGANE	Année du JURY : 2019
FORMATION :		
Master sciences humaines et sociales, mention intervention et développement social, parcours économie sociale et solidaire		
TITRE :		
LA PLACE DU TRAVAIL SOCIAL DANS L'HEBERGEMENT SOLIDAIRE DES EXILES CHEZ DES PARTICULIERS : UNE REDEFINITION INNOVANTE DU TRAVAIL SOCIAL ?		
RESUME :		
<p>Affectée par la mise en œuvre de politiques migratoires restrictives, l'hospitalité publique n'est pas en mesure d'accueillir toutes les personnes exilées en besoin d'hébergement. En réaction à cette situation – relayée par les médias ou observée en bas de chez soi dans les campements – quelques habitants ont ouvert la porte de leur domicile. Cette initiative individuelle, multipliée par dizaine à partir de 2015, s'est confrontée à plusieurs limites. Face au besoin d'encadrement et au nombre toujours grandissant d'exilés à la rue, des projets d'associations bénévoles et professionnelles se sont progressivement développés. Dans cette même optique, la délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au Logement (DIHAL) a lancé en 2017 un appel à projet d'hébergement citoyen. Actuellement à l'état d'expérimentation, l'intégration du travail social au sein des pratiques d'hébergement citoyen, constitue une potentielle innovation sociale. Pour comprendre la place du travail social dans l'hospitalité privée, une enquête a été menée auprès de cinq programmes d'accueil. L'analyse des données empiriques a permis de produire une typologie des formes d'accompagnement social ainsi que questionner la pratique innovante du travail social.</p>		
MOTS CLES : HOSPITALITE – HEBERGEMENT SOLIDAIRE – INNOVATION SOCIALE – TRAVAIL SOCIAL – EXILES		
Nombre de pages (annexes comprises) : 94		