

Université Grenoble-Alpes

Année 2021 - 2022

Mémoire de recherche

En vue de l'obtention d'un Master de transformation des organisations de l'économie sociale et
solidaire

Exercer un « métier chargé de valeurs » dans un cadre
d'intervention rigoureux et restrictif :
Comment les travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile
trouvent-ils du sens à leur travail ?

Réalisé par Coline Jeancourt-Galignani

Sous la direction d'Emmanuelle Puissant

L'Université n'entend donner aucune approbation ou improbation aux opinions émises dans les travaux universitaires : ces opinions doivent être considérées comme propre à l'auteur.

Remerciements

J'adresse mes remerciements les plus chaleureux à Claire, Laila, Mahault, Pia et Valentine.

Merci à Emmanuelle Puissant pour son accompagnement.

Merci à Anne Le Roy et Clémence Clos.

Merci à Camille. Merci à Perrine. Merci à Jean-Pierre, Tiana et Stanislas.

Merci à Juliette d'avoir ouvert mon sujet à de nouvelles perspectives.

Merci à Agathe, Baptiste, Bénédicte de m'avoir écouté ou conseillé. Merci à Valentin, il n'y a pas de maigre contribution.

Enfin, et surtout, merci à Juliette et Matthieu. « Jamais les subites métamorphoses de la Cour des miracles n'ont été plus heureusement représentées » (Hugo, 1831).

Sommaire

| | |
|---|----|
| Remerciements----- | 3 |
| Sommaire ----- | 5 |
| Introduction----- | 7 |
| Partie 1 : L'exercice d'un « métier de valeurs » dans un champ d'intervention contraignant : mettre un carré dans un rond ?----- | 14 |
| Chapitre 1 : Agir dans le sens de ses valeurs, indicateur principal du sens au travail ----- | 14 |
| Chapitre 2 : La demande d'asile : cadre instable, critiques constantes----- | 27 |
| Chapitre 3 : Les travailleurs sociaux face à une double-contraainte----- | 39 |
| Partie 2 : De la souffrance au travail à son endiguement stratégique----- | 53 |
| Chapitre 1 : La souffrance au travail----- | 53 |
| Chapitre 2 : Les stratégies de défense centrées sur le problème ----- | 63 |
| Chapitre 3 : Les stratégies de défense centrées sur les émotions et la recherche de soutien ----- | 78 |
| Conclusion----- | 91 |
| Bibliographie----- | 94 |
| Table des matières ----- | 98 |

Introduction

Le concept de sens au travail en réponse à une forme inédite de souffrance professionnelle

« Travail » tiendrait ses origines du latin *tripalium*, adjectif désignant une machine de torture. Bien que cette étymologie fasse l'objet de discussions, toutes les alternatives proposées (traverser, entraver) se rapprochent du champ lexical de la souffrance, de l'épreuve. Le travail porte en lui l'idée de souffrance. De grands auteurs de l'époque contemporaine se portent témoin de leur siècle, et offrent une vision de l'évolution du travail au travers de la souffrance qu'elle implique.

« Ils s'en vont travailler quinze heures sous des meules/ Ils vont, de l'aube au soir, faire éternellement/ Dans la même prison le même mouvement » écrit Victor Hugo en 1838. La révolution industrielle a transformé le travail, mais n'a pas participé à émanciper les travailleurs. Nous lisons dans ces vers la souffrance des ouvriers. Moins d'un siècle plus tard, Kafka consacre plusieurs de ses ouvrages à décrire l'absurdité de la bureaucratie. Nous y lisons la souffrance des employés. Leurs témoignages mettent en lumière l'évolution des souffrances au travail à l'échelle contemporaine, qui a, depuis Kafka, à nouveau muté. David Graeber, en 2013, introduit la notion de « *bullshit jobs* », ou « emplois à la con », qui regroupe l'ensemble des emplois dont les missions semblent « inutiles, superflues ou néfastes », à tel point que le salarié lui-même peine à « justifier son existence » (Graeber, 2018, p.1). David Graeber décrit cette situation comme d'une « violence psychologique incroyable » : « comment parler de dignité au travail si l'on estime en son for intérieur que son job ne devrait pas exister ? » (*Ibid.* p. 7).

Depuis la révolution industrielle, donc, le travail se transforme et les sources de souffrances qu'il génère aussi. Les récits d'Emile Zola décrivent des corps qui souffrent, Franz Kafka des êtres qui ne se comprennent pas, et David Graeber des individus en manque de sens. L'évolution de cette rudesse montre que les travailleurs partagent pourtant la volonté de s'en émanciper. De ce point de vue, donc, les travailleurs d'aujourd'hui doivent faire face et surmonter les souffrances générées par le sentiment de superfluité. La notion de *sens* au travail cristallise cette ambition.

Le sens se définit comme la « quête d'ordre, de cohérence (...), la poursuite d'objectifs qui en valent la peine, et le fait que cette quête soit associée à une certaine satisfaction » (Leijssen, 2010, p.47). Alors que la recherche du sens, en particulier de la vie, était l'apanage des

philosophes il y a encore un demi-siècle, elle devient aujourd'hui une préoccupation concrète et collective. Concrète car elle se détache des discours universitaires et veut prendre sa place dans la vie de chacun. Collective car la recherche de sens est un refrain que l'on veut tous entonner.

Le sens au travail, plus que le sens de la vie, retient notre attention. Ce dernier se rapporte à la manière dont le salarié vit son travail, la perception qu'il en a et la cohérence qu'il entretient avec ses besoins, ce qu'il porte en lui, ses valeurs. Le sens au travail caractérise certains métiers, qui par nature s'inscrivent en face des *bullshit jobs*.

Introduction à la notion de travail social

Certaines professions sont décrites comme des métiers « chargés de sens », en particulier ceux qui se tournent vers l'humain : personnel soignant, instituteur, chargé des œuvres sociales... Ils partagent la caractéristique de ne pas devoir leur conception à l'ère économique actuelle. Les origines et conditions de création de ces professions appartiennent au domaine des historiens antiques plus que des contemporanéistes, ce qui s'explique principalement par le fait que le capitalisme n'a pas créé des besoins en soin, en instruction ou en accompagnement social (bien qu'il les ait transformés). Ces métiers historiques portent ainsi du sens parce qu'ils continuent de répondre à un besoin constant, inhérent à l'existence humaine. De l'ensemble de ces professions, celui que nous désignons aujourd'hui par travail social a probablement connu les plus profondes transformations.

Construite initialement sur un pilier religieux, cette mission prise en charge par le clergé et ses fidèles devait permettre la mise en œuvre des récits bibliques, en accompagnant et intégrant à la société la veuve, la prostituée, l'orphelin... Réaliser les œuvres sociales s'inscrivait dans la défense de valeurs religieuses fortes : celle du vivre ensemble, de l'inclusion de tous dans la société. Ces « bons Samaritains » virent progressivement leur cadre d'intervention faire l'objet d'encadrements législatifs et administratifs, terreau propice à la création du métier d'assistante sociale, modelé dans la glaise de l'infirmière plus que de la dame patronnesse. La puissance publique a ainsi accompagné la sécularisation et la professionnalisation de l'intervention sociale (Pascal, 2014). Ce champ d'intervention peut maintenant pleinement relever de l'économie sociale et solidaire (ESS).

Mais alors aujourd'hui, qui sont les travailleurs sociaux ? Nous pourrions procéder à une définition appréhendant la notion par différents prismes : celui des milieux d'intervention, des métiers qu'ils recoupent, des entités qui les emploient... Cependant chaque tentative nous conduirait à nous livrer à une énumération stérile, circonscrivant le travail social et l'astreignant

à plus modeste qu'il n'est réellement. Nous contrarierions alors l'ingéniosité de certaines formes d'intervention sociale. Nous préférons ainsi nous ranger derrière la démarche de Jacques Ion et Bertrand Ravon qui, pour reconnaître les travailleurs sociaux, déclarent : « ils sont partout » (Ion et al. 2005, p.3). Evelyne Baillergeau aussi adopte un positionnement large, en les caractérisant comme « l'ensemble des intervenants qui mettent en œuvre le travail social » (Baillergeau, 2009, p. 40).

A l'instar de ces trois auteurs, nous faisons donc le choix d'une définition frileuse du travail social, propre à intégrer tous les concernés. Les travailleurs sociaux désignent l'ensemble des personnes, salariées ou non, qui œuvrent au sein d'une organisation publique ou privée pour favoriser le lien social, en accompagnant des personnes vers l'autonomie, vers la réalisation d'un projet personnalisé et, dans la mesure du possible, vers l'intégration ou la réintégration dans le tissu social. Le métier, au travers de cette définition, semble s'ancrer définitivement dans des valeurs affirmées que l'ESS défend. Mais est-ce vraiment le cas ? Est-ce à raison que le métier de travailleur social est qualifié de métier de sens ou « métier chargé de valeurs » (Claire) ?

L'histoire du travail social montre qu'il s'adapte et accompagne des vulnérabilités qui se transforment en même temps que les enjeux sociétaux. L'accueil des demandeurs d'asile en témoigne.

La place du travail social auprès des demandeurs d'asile

La Convention de Genève crée en 1951 le statut de réfugié, responsabilisant les Etats signataires dans l'attribution d'une protection internationale à qui craint « avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques » (Art. 1^{er} de la Convention). La mise en place de ce statut a entraîné la création de la procédure d'asile, consistant à demander à un pays le statut de réfugié, ou la protection subsidiaire. Les exilés qui se plient à cette procédure sont appelés les « demandeurs d'asile », ou « demandeurs ». En arrivant en France, ces derniers doivent suivre la procédure nationale qui met en œuvre l'attribution de la protection internationale. Son octroi, en plus de marquer la reconnaissance internationale des persécutions et de la souffrance, entraîne la délivrance d'une carte de séjour d'une durée de quatre à dix ans.

Le droit national et les exigences institutionnelles encadrent aussi bien les étapes administratives de la demande d'asile (dépôt de la demande, déroulé d'un entretien, délivrance de la réponse) que les modalités de séjour (accès aux soins, à un hébergement, droit au séjour).

L'ensemble de ce corpus sera appelé cadre de la demande d'asile, ou cadre. Ce dernier fait l'objet de vives critiques associatives et politiques. Jugé trop rigoureux, laissant les demandeurs dans une « précarité la plus totale » (Gisti, 2022), il ne garantirait pas toujours la santé, la sécurité et la dignité des personnes selon ces forces revendicatives. La France a d'ailleurs, ces dernières années, retenu l'attention de certains organes de protection des droits humains à cause des conditions d'existence particulièrement difficiles dans lesquelles sont plongés les demandeurs d'asile. Un arrêt de la Cour européenne des droits de l'homme, en juillet 2020, a ainsi condamné la France pour « traitements dégradants témoignant d'un manque de respect [pour la] dignité [des requérants] » (CEDH, 2 juill. 2020, N.H. c. France).

La puissance publique subventionne la création de centres d'hébergement et d'accueils de jour visant à accueillir les demandeurs d'asile avant la réception de leur réponse. Ces centres sont ainsi pleinement intégrés au cadre de la demande d'asile : prévus par des textes administratifs, les structures se chargent aussi de la mise en œuvre du cadre *via* l'accompagnement des usagers au travers de cette procédure. La gestion de ces structures est assurée en règle générale par des associations, employant des travailleurs sociaux chargés d'accompagner les demandeurs d'asile le temps de leur séjour en centre d'hébergement, ou de leur visite en accueil de jour. Ces organisations de l'économie sociale et solidaire (OESS), puisqu'elles sont associées d'un point de vue conventionnel à l'Etat, sont tenues de respecter rigoureusement le cadre de la demande d'asile.

Notons d'ores et déjà que le travail social intervient aussi sous d'autres formes auprès des demandeurs d'asile, sans s'intégrer au parcours institutionnel. Des associations, généralement militantes, assurent parfois une partie de l'accompagnement des demandeurs ne bénéficiant pas de suivi social par ailleurs (ceux ne disposant pas de place d'hébergement par exemple). Ces entités sont écartées de notre présente recherche : leur liberté face aux exigences administratives les extrait de notre cadre d'analyse. Nous reconnaissons toutefois pleinement leur travail et son importance.

Le cadre de la demande d'asile, ciblé par des critiques, est donc aussi celui dans lequel les travailleurs sociaux interviennent. L'on dit d'eux qu'ils portent des valeurs fortes, que le choix de leur métier répond à un besoin de sens au travail. Leur profession se tourne vers l'humain et la sauvegarde de sa dignité, de son autonomie, de son intégration ou réintégration dans le tissu social. A en croire les critiques du cadre, ce dernier semble au contraire mettre à mal ces principes humanistes. Est-ce vraiment le cas ? Le cadre de la demande d'asile se pose-t-il en contradiction face aux valeurs des travailleurs sociaux ?

Et si les travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile travaillent au sein d'un cadre législatif, réglementaire et administratif qui remet en cause les valeurs qu'ils portent, alors quels sont les effets de cette contradiction sur leur sens au travail ?

Méthodologie

Cette question fait l'objet de la présente recherche. Nous cherchons à comprendre comment, dans la mise en œuvre quotidienne de leur travail, les intervenants sociaux exerçant dans une structure d'accueil pour demandeur d'asile trouvent du sens à leur travail. Nous posons pour cela trois hypothèses, que nos entretiens et recherches bibliographiques valideront. Tout d'abord, nous faisons l'hypothèse que, pour les travailleurs sociaux, travailler dans le sens de leurs valeurs incarne un élément constitutif important du sens au travail. Ensuite, nous pensons que le cadre législatif régissant les demandes d'asile heurte ces valeurs. Notre troisième hypothèse, conclusion du raisonnement syllogistique, consiste à poser que le travail au sein du cadre de la demande d'asile et, en un sens, sa mise en œuvre, impacte leur sens au travail.

Pour étudier ces trois hypothèses, nous nous basons sur la bibliographie restituée à l'issue de cette présente recherche. Nous nous appuyons également sur les entretiens réalisés avec des travailleurs sociaux. Nos hypothèses invitent à s'intéresser aux motivations profondes, aux aspirations intérieures et à l'expérience sensible des travailleurs sociaux. Il nous importait peu de prouver des faits de manière quantitative, mais il nous fallait les comprendre pour les expliquer : connaître la réalité de chacun, et l'interpréter. Réaliser des entretiens s'est donc naturellement imposé comme méthode de recherche. Cinq travailleuses sociales, dont les prénoms ont été modifiés ont ainsi accepté de nous accorder du temps pour parler de leur expérience.

Ces entretiens furent réalisés dans un périmètre restreint. Les travailleuses sociales interrogées travaillent toutes ou ont toutes travaillé dans des hébergements d'urgence pour les demandeurs d'asile (HUDA). L'une d'entre elles a quitté l'accompagnement des demandeurs d'asile en 2021, et travaille maintenant dans un centre d'hébergement de stabilisation (CHS). Bien qu'elles soient toutes employées par la même association, aucune ne travaille cependant dans la même structure d'hébergement, par conséquent aucune ne se connaît. Exerçant toutes en Ile-de-France, deux seulement travaillent dans le même département. Nous avons ainsi

rencontré une personne travaillant à Paris (75), une dans le Val-de-Marne (94), une en Seine-Saint-Denis (93), et deux dans les Hauts-de-Seine (92).

Nous restituons et analysons ces entretiens en gardant en tête les éventuels biais qui s'y attachent. Tout d'abord, tous les travailleurs sociaux travaillent dans des HUDA. Ces structures se caractérisent par des financements faibles, inférieurs par exemple à ceux des centres d'hébergement pour les demandeurs d'asile (CADA). L'expérience de travail n'y est donc probablement pas la même. Il en va de même pour la situation géographique. Toutes travaillent en Ile-de-France, or la région concentre le plus fort taux de demandes et dispose d'un marché de l'immobilier tendu. Cela influe fatalement sur les conditions d'accueil, et *in fine* de travail, au sein des centres d'hébergement. Notons toutefois que quatre départements sont représentés. Le cadre d'intervention du travail social dépend en réalité beaucoup du département en ce que la Préfecture y joue un rôle important.

De la même manière, le fait que l'ensemble des personnes rencontrées travaillent pour la même association pourrait conduire à établir des liens et tirer des conclusions que nous ne retrouverions peut-être pas auprès d'autres employeurs. Nous tâcherons de ne pas tomber dans cet écueil.

Enfin, nous notons que cinq femmes ont été interrogées. Nous précisons cependant cette information pour justifier l'usage du féminin plus que pour en présenter les biais qui s'y associent: la grande majorité des travailleurs sociaux intervenant auprès des demandeurs d'asile sont des femmes, et interroger des hommes n'aurait pas participé singulièrement à l'optimisation de la représentativité de l'étude.

Afin de répondre à notre question, nous devons d'abord déterminer quelles valeurs sont portées et défendues par les travailleurs sociaux, et évaluer leur importance dans la constitution de leur sens au travail. Nous devons par ailleurs déterminer si le cadre de la demande d'asile heurte effectivement ces valeurs.

Dans un second temps, il nous faudra analyser les effets de la contrainte du cadre de la demande d'asile sur le sens au travail des travailleurs sociaux. Nos recherches nous amèneront enfin à exposer les stratégies de défense que les intervenants mettent en œuvre pour se protéger de la violence du cadre, et pour trouver, malgré les contraintes, du sens à leur travail.

Partie 1 : L'exercice d'un « métier de valeurs » dans un champ d'intervention contraignant : mettre un carré dans un rond ?

Chapitre 1 : Agir dans le sens de ses valeurs, indicateur principal du sens au travail

La profession de travailleur social se décrit souvent comme un métier de sens ou, comme l'a dit l'une des travailleuse sociale rencontrée, un « métier chargé de valeurs » (Claire). Quels liens peuvent être établis entre les deux ? Un métier de sens induit-il qu'il œuvre pour des « valeurs » ? A l'inverse, travailler dans le sens de « valeurs » implique-t-il que le métier ait du sens ?

Après avoir tracé les contours de la notion de sens au travail et y avoir intégré la notion de valeurs (I), nous nous intéresserons plus spécifiquement au sens au travail des intervenants sociaux (II).

I. L'importance des valeurs dans le sens au travail

Le sens au travail est un concept moderne dont il faudra retenir une définition (A) avant d'y intégrer la notion de valeur (B).

A. Le sens au travail

La définition du sens au travail (1) permet de comprendre ce qu'il génère sur le travail et sur la santé (2). Notons toutefois que chaque individu entretient une définition particulière du sens (3).

1. Définition

Le sens au travail fait l'objet d'une préoccupation croissante chez les travailleurs. Pourtant, ses contours sont flous.

Nous avons évoqué une définition proposée par Mia Leijssen, et en déduisons que le sens gravite autour de la notion d'harmonie, de cohésion entre des objectifs de vie poursuivis et la réalité intérieure de chacun. Soulignons d'ailleurs que le sens se définit selon la chercheuse par une « quête ». Le sens ne réside donc pas nécessairement dans l'accomplissement de ces objectifs, mais dans leur « poursuite ». Appliqué au monde du travail, le sens désignerait donc

la cohérence entre une personne – ses ambitions, ses attentes – et le travail qu'elle cherche à accomplir, qu'elle a pour but de réaliser.

Le philosophe Victor Frankl, avant Mia Leijssen, s'engageait plus encore dans la caractérisation du sens par l'action. Selon lui, l'expérience du sens permet de ressentir une responsabilité, qui entraîne l'action. Ainsi, de l'expérience du sens découle la compréhension du sens concret de la vie, donc de l'action vers ce sens, et finalement de la construction d'un projet de vie. Le sens, en donnant une raison d'être et de vivre, est donc l'antichambre de l'engagement (Frankl, 1969).

Dans ce contexte, et en s'appuyant sur les recherches de ces deux auteurs, le sens appliqué au monde professionnel semble effectivement donner les outils pour rompre avec les lourdes origines étymologiques du travail. Il contribue à faire de ce dernier un espace de cohérence et d'équilibre personnel, d'épanouissement. Nous définirons ici le sens au travail comme le fait d'engager ses missions vers la recherche d'une cohérence entre le travail réalisé et les aspirations, les objectifs professionnels et les sensibilités personnelles. Trouver du sens dans son travail favorise la santé des travailleurs.

2. Le sens au travail garant de la santé

L'absence de sens au travail entretient un terreau favorable à la souffrance au travail, défini comme un « état de lutte que vivent les travailleurs pour demeurer dans la normalité et ne pas sombrer dans la maladie » (Alderson, 2004, p. 249). Les conséquences de la souffrance au travail pèsent donc sur le travail lui-même et mettent en danger le travailleur.

L'absence de sens engage une « perception négative » du travail par celui qui le réalise (Boivin-Desrochers et al., 2014, p. 87). Alors que le bien-être au travail encourage à être innovant, à s'enquérir de missions qui s'inscrivent parfois au-delà de la fiche de poste, à créer des liens ; la perte de sens s'accompagne au contraire d'une perte de motivation. Mickaël Mangot, économiste, écrit que « trouver un sens à son travail [...] augmente la motivation, l'engagement dans le travail et auprès de l'organisation, [...], diminue l'absentéisme et, in fine, améliore les performances individuelles mais aussi collectives » (Mangot, 2020).

S'il peut être regrettable que le « *in fine* » du raisonnement s'oriente vers les capacités de l'entreprise, il est intéressant de noter que l'investissement dans le travail entretient un lien de causalité avec le sens que le travailleur y trouve. Des absences récurrentes ou longues, un manque d'initiative, ou des difficultés à créer des liens avec les équipes marquent des

symptômes d'épuisement ou de découragement, qui eux-mêmes s'inscrivent dans le faisceau d'indices témoignant des difficultés à trouver un sens à son travail. Ainsi, dans notre perspective, l'absence de motivation sera observée non pas au regard des performances de l'entreprise, mais au contraire pour relever des difficultés éprouvées par les sujets à trouver du sens au travail.

Ces dernières décennies sont marquées une augmentation exponentielle du nombre de *burnouts*. Le *burnout* constitue le point d'apogée des souffrances au travail, stigmaté d'individus en manque de sens. En effet, puisque le sens mène au bien-être au travail, un professionnel privé de sens risque ainsi de se « retrouver dans un état psychologique détérioré » (Boivin-Desrochers et al., 2014, p. 87).

Cette conclusion a été en premier lieu tirée par Estelle Morin et Charles Gagné dans un Vademecum intitulé *Donner un sens au travail, promouvoir le bien-être psychologique*. Ce document, commandé et publié en 2009 par l'institut de recherche en santé et en sécurité du travail (IRSST), se présente comme un outil permettant la prévention et la promotion de la santé et de la sécurité des travailleurs en favorisant le sens au travail. Le contenu du document est finalement tout aussi intéressant que ses conditions de parution. Nous faisons ainsi le constat qu'un institut de santé au travail s'empare de la notion de sens : cela marque l'existence d'un lien de causalité entre le sens au travail et les risques psychosociaux auxquels s'exposent les professionnels. L'absence de sens représente bel et bien une menace pour la santé des travailleurs. Dégager des directives permettant de trouver systématiquement un sens au travail semble toutefois compliqué.

3. Une notion personnelle

Le sens au travail naît d'un ensemble d'éléments constitutifs qu'il paraît difficile de lister. La notion, vaste, intime, dépend des sensibilités de chacun.

Nous pouvons tout de même admettre que les sensibilités individuelles face à la notion de sens au travail peuvent se regrouper en fonction des catégories professionnelles. Lorsqu'un métier est choisi, l'ensemble des agents qui exercent cette profession ont fait ce même choix en se basant sur les mêmes critères objectifs, puisque le travail porte les mêmes caractéristiques. Nous pouvons donc penser qu'ils entretiennent sensiblement le même rapport aux éléments constitutifs du sens au travail.

Prenons l'exemple d'un commercial. Ce métier se caractérise par une grande autonomie dans le travail : les salariés doivent se déplacer seuls, entreprendre des démarches avec de

nouveaux clients régulièrement... Leur rémunération dépend d'ailleurs souvent de cette autonomie, puisqu'ils touchent des commissions à chaque nouveau client. Tout porte donc à croire que les travailleurs qui font le choix d'exercer cette activité partagent une soif d'autonomie, et souffriraient d'en être privé. Nous pouvons donc faire l'hypothèse que le corps de métier de commercial a globalement un besoin en autonomie pour trouver du sens dans son travail. La décomposition de la notion de sens, *a priori* personnelle, peut donc toutefois faire l'objet de caractéristiques communes partagées par des corps de métier.

Travailler dans le sens de ses valeurs constitue, au même titre que l'autonomie, un élément favorisant le sens au travail.

B. Les valeurs, pierre angulaire du sens au travail

Les valeurs sont généralement considérées comme quasi-universelles. Cependant leurs déclinaisons et la manière dont elles peuvent être mises en œuvre en font des principes plus particuliers partagés par des groupes restreints (A). Travailler pour la défense de ses valeurs favorise le sens au travail (B).

1. Définition de la notion de valeur

Des Valeurs universelles ?

Valeur dérive du latin *valor* qui signifie « ce qu'une personne est estimée pour son mérite, ses qualités », « avoir de la vertu » (CNRTL). Le Larousse définit aujourd'hui la valeur comme « ce qui est posé comme vrai, beau, bien d'un point de vue personnel ou selon les critères d'une société et qui est donné comme un idéal à atteindre, comme quelque chose à défendre ». Embrassant déjà d'une certaine manière les valeurs de sa propre société, Alain Chantreau définit cette notion comme « les projets et les idéaux visés pour accomplir au mieux l'unité du lien social, résistant à l'éphémère » (Chantreau, 1993). Ainsi les valeurs se définissent comme un « projet », quelque chose « à atteindre » et qui non seulement se partagent par société dans son ensemble, mais en plus favoriseraient la vie collective.

Il convient à ce stade d'affiner la notion de société. Si elle peut être appréhendée comme un groupe réuni par la contrainte générale aux mêmes lois et institutions, elles peuvent aussi être entendues comme un « groupe social formé de personnes qui se réunissent pour une activité ou des intérêts communs » (Larousse). En ce sens, un corps de métier peut se considérer comme

un groupe social, une société. Il en découle qu'un corps de métier peut partager des valeurs qui lui sont communes.

Sans remettre en cause l'universalité de certaines grandes valeurs partagées à l'échelle d'une région du monde, c'est une appréciation souple de la notion de société qui sera retenue pour deux raisons. D'abord il est plus probable qu'un groupe social restreint et réuni autour d'une activité ou d'un but commun partagent les mêmes déclinaisons des valeurs générales que la société au sens d'institution pose. Ensuite un groupe social restreint, puisqu'il se réunit autour d'une activité ou d'un but commun, a de plus fortes chances de donner la même intensité dans la défense de ces valeurs, dans leur concrétisation.

L'ancrage des valeurs dans le réel

Les valeurs se définissent certes comme des « projets » de société, mais elles n'en sont pas moins concrètes, elles s'inscrivent dans le réel. Selon Brigitte Bouquet les valeurs « traduisent notre volonté d'action sur le monde et sur le devenir humain » (Bouquet, 2017, p. 30). Elle ajoute qu'elles ne sont pas que des « idées générales » : « chaque jour, des gens manifestent au nom des valeurs pour la liberté, la justice, l'égalité, les droits de l'homme... » (*Ibid.*, p. 32). Les valeurs ne flottent donc pas comme des principes totalement abstraits, mais s'ancrent au contraire dans le réel. Elles fondent le pont entre nos désirs sociaux et la réalité du monde. C'est en cela qu'elles « provoquent des aspirations qui, à ce titre, les rendent aussi concrètes et objectives que les choses » (Durkheim, cité par Bouquet, 2017, p. 32).

Il ne fait nul doute qu'une société, qu'un groupe de personnes, partage les mêmes valeurs. Ce terme entretient un lien fort avec celui de « morale », laquelle distingue le « bon » du « mauvais », partagée par un même corps d'individus, souvent d'ailleurs sous forme de lois. Toutefois la manière de mettre en œuvre ces valeurs, de les projeter, la force et la volonté avec laquelle chacun va s'en emparer et les défendre diffère totalement d'une personne à une autre. « La valeur est susceptible de toutes les formes ; elle est généreuse ou brutale stupide ou éclairée ; furieuse ou tranquille ; selon l'âme qui la possède » (Rousseau, 1751). De ce point de vue, une même société peut se lier autour de grandes valeurs, mais se scinder dans la manière dont elles vont être mises en œuvre ou défendues. Or la défense des valeurs est presque aussi importante que les valeurs elles-mêmes, puisqu'elles traduisent l'attachement des individus à ces dernières.

2. L'importance des valeurs dans la notion de sens au travail

« Le sens au travail peut être défini comme la concordance entre les valeurs personnelles de l'individu, le travail que ce dernier effectue ainsi que ses souhaits et attentes reliés à son emploi » (Boivin-Desrochers et al., 2014, p. 87). A ce titre, la notion de valeur occupe une place centrale dans le sens au travail.

Selon Charles Maccio, les valeurs favorisent « l'unité de la personne », sa cohérence intérieure, et « l'intégration de la perception de soi et du monde » (Maccio, 1991, p. 19). Avoir des valeurs permet donc non seulement d'être en vérité avec soi-même, mais d'intégrer en plus la société dans cet équilibre. Or, la définition du sens au travail que nous avons dégagée vise précisément à permettre la « cohérence » entre soi et le monde. En cela, les valeurs sont vecteurs de sens : elles encouragent la recherche d'une cohérence personnelle face au monde, et leur mises en œuvre au quotidien (dans le travail notamment) permet de faire vivre cette cohérence, qui elle-même procure du sens.

Un sondage co-réalisé par Jobs_that_Makesense révèle que 81 % des répondants traduisent la « quête de sens » comme « le besoin de cohérence du travail avec leurs valeurs et convictions personnelles ». Ces chiffres doivent être utilisés avec prudence au vu de l'organe qui a mené l'enquête, mais ils présentent toutefois des résultats intéressants. La définition du sens au travail serait d'œuvrer pour ses valeurs. Ces dernières encouragent donc le sens au travail en ce qu'elles permettent de trouver une cohérence entre l'intériorité d'un individu et la société. Toute activité qui met en œuvre cette cohérence procure du sens à qui s'y prête.

La notion de valeur constitue ainsi la pierre angulaire du sens au travail. Les travailleurs sociaux éprouvent particulièrement ce rapport aux valeurs.

II. Le sens au travail des travailleurs sociaux

Nous avons montré que le sens au travail se trouve dans l'équilibre entre ce que chacun porte intérieurement, principalement les valeurs, et les missions réalisées. Or les travailleurs sociaux sont animés par des valeurs fortes (A), que leur travail permet en principe de mettre en œuvre (B).

A. Des valeurs générales et des ambitions opérationnelles pour les satisfaire

La justice sociale constitue le cœur des valeurs des travailleurs sociaux (1), qu'ils concrétisent et revendiquent au travers de leurs missions (2).

1. Un métier construit sur un projet de société plus juste et plus humaine

La justice sociale

Selon Brigitte Bouquet, « le postulat général admis par le secteur social est que les valeurs sont des références pour tous les travailleurs sociaux, quels que soient le type de travail ou la modalité de l'activité exercée, et qu'elles sont propres au travail social » (*Ibid.*). Et en effet, le travail social s'est construit sur la volonté d'aider des personnes en situation de précarité ou de vulnérabilité, participant en cela à la justice sociale.

L'intervention sociale tient ses origines des actions de charité et de bienfaisance, prémices d'une tradition chrétienne dans laquelle s'est fondue l'Europe de l'Ouest, la France en tête. Or cette religion prône le soutien d'autrui, en particulier de l'individu qui souffre d'une exclusion de la société. Loin d'affirmer que du baptême de Clovis n'a découlé que des torrents de solidarité, il n'en reste pas moins que cet événement a posé les prémices de l'instauration d'une religion dont les Textes veulent inclure dans la société quiconque y vit en marge.

Depuis, l'intervention sociale s'est détachée de la religion. Mais puisqu'elle était jusqu'alors guidée par des principes inscrits dans des Textes sacrés porteurs d'une morale extrêmement forte, il fallait se construire une morale – laïque cette fois – pour prendre le relais et guider à nouveau le travail social. C'est en ce sens qu'a été par exemple enseigné à partir de 1900 et jusqu'à la Seconde guerre mondiale la « morale professionnelle des assistants sociaux » (Bouquet, 2017, p. 36). Toujours motivé par le même objectif de construire et protéger l'éthique du travail social, un code de déontologie a été rédigé en 1949. Ce texte a souffert de ne connaître jamais de reconnaissance officielle, du moins pas avant 1994 et après quelques actualisations. Il témoigne cependant d'une morale forte, guide du travail social. Dans son préambule notamment, il précise que « Le Code tient compte [...] des valeurs fondamentales

qui sous-tendent la profession. Il s'appuie sur la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, sur les conventions internationales et sur les textes législatifs en vigueur en France ». Ce code est ainsi rédigé au visa de textes internationaux, suprêmes. Des textes qui prônent des valeurs fermes, supérieures, qui s'imposent à tous et que personne ne saurait remettre en cause sans s'attirer les foudres des plus grandes juridictions internationales. Finalement l'intervention sociale a réussi sa transition d'une moralité suprême religieuse à une moralité suprême laïque, législative et déontologique.

Les travailleuses sociales rencontrées dans le cadre de cette recherche ont témoigné de l'importance de ces valeurs d'inclusion. Valentine admet : *« je pense qu'on défend tous la même chose, plus de justice sociale, lutter contre la précarité, l'isolement, le racisme aussi, toutes ces choses-là »*. Cette énumération permet de rendre compte de sa volonté d'inclusion globale. Toutes les autres personnes interrogées ont utilisé les mots *« justice sociale »* (Mahault, Valentine, Claire), *« égalité des chances »* (Laila), ou entendent *« combattre l'injustice de ce monde »* (Pia). Ces réponses intervenaient souvent après des questions portant sur les motivations originelles de l'exercice de ce métier.

La valeur justice sociale justifie et oriente l'intervention des travailleurs sociaux. Pour la mettre concrètement en œuvre, ils défendent une action proche de l'autre.

La justice sociale sous-tendue par des valeurs humanistes

Les travailleurs sociaux partagent un engagement profond pour des valeurs très dessinées, qui gravitent autour de la justice sociale. Elles se caractérisent par des principes humanistes. Le Conseil supérieur de travail social rappelait en 2009 que *« le travail social traduit un métier d'aide qui s'inscrit dans un registre humaniste ; il s'appuie sur une volonté active de solidarité et de création de liens et tend à renforcer l'humanité de la société en développant l'humanité de ceux qui ont des difficultés à la faire valoir »* (Bouquet, 2017, p. 30). Au-delà donc de leur fort attachement à la justice sociale, les acteurs de l'intervention sociale défendent d'autres valeurs, plus fines, plus concrètes aussi, et tournées vers les rapports humains.

Valentine et Pia partagent le point commun d'avoir commencé des études à l'Université, sans lien avec le secteur social. Valentine finissait sa licence d'histoire lorsqu'elle a *« eu envie [d'aller] vers quelque chose où on se sent plus utile et où on a plus d'interactions, où on est en contact avec les gens. »* Elle a alors commencé une formation pour devenir éducatrice

spécialisée. Pia, elle, a étudié le droit, la science politique, puis l'anthropologie avant de devenir assistante sociale : « *A chaque fois ça m'intéressait beaucoup mais je ne voyais pas la finalité. Et moi j'ai toujours besoin de travailler avec les humains, en fait, directement.* ».

Ces deux témoignages nous permettent de constater que, pour faire vivre les valeurs qu'elles portent, Valentine et Pia ressentent le besoin de se rapprocher du contact humain. Mahault aussi admet qu'elle hésitait, déjà au collège, entre les métiers de « *psychologue, ou assistante sociale, travailler avec des enfants, être éduc spé...* ». L'ensemble des métiers qu'elle cite ont un dénominateur commun : celui d'être proche de personnes risquant d'être exposées à une forme de vulnérabilité. Ce qu'elle entendait revendiquer dans sa pratique professionnelle, donc, en plus de la justice sociale, était de mettre l'individu au cœur de son travail.

Au-delà encore. Après une année de césure dans une communauté Emmaüs, Pia se souvient des dommages provoqués par l'absence d'accompagnement social : « *Au lieu que ce soit un tremplin [...] ça les enfermait sur eux même [...]. Ça m'a fait comprendre que [le social] était hyper important [...]. C'est en sortant de la communauté que j'ai voulu faire du social, être outillée pour pouvoir [...] donner les moyens de rebondir* ». Par-dessus la volonté de travailler proche des personnes victimes d'une exclusion sociale, Pia revendique des valeurs propres à l'accompagnement, à l'habilitation ou à la réhabilitation des personnes dans la société grâce à un travail social.

Ces valeurs sont ainsi partagées par toutes les travailleuses sociales rencontrées, et leur activité professionnelle leur permet de les mettre concrètement en œuvre.

2. Le travail quotidien pour revendiquer ces valeurs ?

Un travail qui engage vers ces valeurs

« Le travail social est un acte, c'est-à-dire une situation qui engage » (Autès, 1999, p. 247). L'engagement tel qu'il est utilisé ici peut-être défini comme le fait de « prendre parti sur les problèmes politiques ou sociaux par son action ou son discours » (Larousse). Ces problèmes politiques et sociaux s'entendent comme les éléments qui heurtent les valeurs d'un individu. En ce sens, la déclaration de Michel Autès admet que les acteurs du social, par le biais de leur travail, prennent parti sur certains problèmes politiques ou sociaux : ils ont une *utilité sociale* qui va dans le sens du projet de société qu'ils défendent, dans le sens de leurs valeurs.

C'est aussi le point de vue de Mahault, qui nous confie : « *Quand j'exerce ou que je parle de mon travail, je sais que par lui je défends l'accueil des étrangers, je défends... oui des questions de justice sociale, des questions féministes etc. je sais que là c'est vraiment en accord avec mes valeurs* ». Son métier, lorsqu'elle l'exerce et lorsqu'elle en parle autour d'elle, lui permet de revendiquer les valeurs qu'elle porte. C'est bien la définition de l'engagement : Mahault prend parti, par son action *et* par son discours, sur des problèmes politiques et sociaux.

Au-delà même de l'engagement, c'est du militantisme que son métier relève selon Valentine : « *Je discutais [...] avec des amis assistants sociaux qui ont tous travaillé avec des demandeurs d'asile, et le constat qu'on faisait c'était que les conditions de travail sont telles que les personnes qui restent sont souvent des personnes militantes. Parce que comme je disais je pense qu'on a peu de moyen pour faire ce qu'on fait, et du coup les personnes qui acceptent de travailler dans ces conditions sont les personnes qui ont vraiment une motivation autre que juste le fait de travailler* ». La différence entre l'engagement et le militantisme est principalement l'intensité qui s'y agrège. Tandis ce que l'engagement est une prise de position dans les actes ou dans les paroles, le militantisme implique un réel combat mené à l'encontre de ces mêmes problèmes de société. Ainsi, d'après Valentine, le travail social auprès des demandeurs d'asile présenterait de telles difficultés que seules les personnes militantes pourraient l'exercer. Elle ajoute une intensité particulière dans l'engagement.

De ce point de vue, le fait d'exercer le métier de travailleur social désigne une manière pour ces derniers de s'engager dans le sens de leurs valeurs. Mais de l'engagement et du choix du travail, qui des deux est l'œuf, lequel est la poule ?

L'engagement, un préalable au choix du travail ?

La plupart des travailleuses sociales rencontrées témoignent dans les entretiens de leurs engagements de jeunesse, parfois d'enfance, en faveur de causes sociales. Ainsi, trois personnes parmi cinq ont fait du bénévolat en parallèle de leurs études. Claire raconte : « *Depuis petite je crois que j'ai toujours été dans le soutien aux autres, dans l'aide, j'ai été élevée avec une grand-mère qui était bénévole au secours populaire et je passais souvent du temps avec elle* ». Cet extrait n'est qu'un exemple d'un schéma récurrent chez les travailleurs sociaux. La plupart ont été sensibilisés à des causes sociales et politiques jeunes, et s'en sont emparés bien avant le choix de leur profession.

De ce point de vue-là, donc, le choix du métier de travailleur social résulterait de la volonté de poursuivre un engagement dans le sens de valeurs humanistes, et de le professionnaliser.

Il semblerait cependant que, dans certains cas, le schéma inverse s'opère, et que l'engagement pour une problématique sociale ne soit pas la cause, mais la conséquence du choix de ce travail. A la question visant à savoir pourquoi elle est devenue travailleuse sociale, Pia répond en premier lieu : « *parce que... parce que... je ne sais plus pourquoi je me suis engagée là-dedans* ». L'utilisation du mot « *engagée* », certainement pas anodin, montre que Pia est consciente de s'engager auprès des exilés, de porter une revendication au travers de sa pratique. Toutefois, la question la prend au dépourvu et elle ne parvient pas à situer tout de suite les origines de son engagement. Comme si le choix du travail l'avait précédé.

Nous retrouvons cette situation auprès de Laila, qui admet qu'elle « *ne sai[t] pas comment [elle s'y est] trouvée* ». Elle poursuit cependant en affirmant qu'avoir un « *impact sur la vie des gens [la] pousse à continuer de faire ce [qu'elle] fai[t]* ». Là encore, Laila a conscience d'avoir un impact sur des personnes exclues dont *a fortiori* sur la société et cela la stimule, mais cet engagement a suivi, et non précédé, le choix de son métier. Mettre en œuvre ses valeurs semble toutefois être un facteur de sens au travail.

Les travailleurs sociaux portent donc des valeurs fortes et ils puisent dans cette profession les moyens de leurs mises en œuvre concrète. Ce processus constitue l'essentiel de leur sens au travail.

B. Les valeurs dans le sens au travail des travailleurs sociaux

Le sens au travail désigne la recherche de cohérence entre les valeurs et les missions exercées. Les travailleurs sociaux portent en eux des valeurs fortes, qu'ils entendent revendiquer au quotidien au travers de leur activité professionnelle. Cela se traduit principalement par la recherche d'utilité sociale (1), optimisée lorsque les modalités d'exécution du travail sont souples (2).

1. L'utilité sociale

L'utilité sociale, correspond à l'impact que le travail permet sur la société (Morin, 2009, p. 10). Les travailleurs sociaux portent un projet fort de société. En cela, ils accordent une importance particulière à l'utilité sociale qu'ils peuvent avoir grâce à leur travail. Finalement, l'utilité sociale cristallise les valeurs : ces dernières posent les jalons de la société dont elles sont en quête, et guident ainsi l'utilité sociale. De proche en proche, l'utilité sociale favorise le sens au travail.

Les personnes interrogées témoignent unanimement de l'utilité sociale qu'elles sont conscientes d'avoir et grâce à laquelle elles nourrissent leur motivation. « *Il y des choses où on se dit qu'on pourrait avoir un impact et être moteur de changement* » (Laila) ; « *ce qui me motive vraiment [c'est le fait d']avoir un impact direct [...], voir des choses concrètes qui se passent* » (Pia) ; « *[ce qui est important pour moi c'est] l'utilité : que ça serve à quelque chose ce que je fais* » (Claire)... Tous les témoignages partagent ce sentiment.

Ainsi, les valeurs que portent les travailleurs sociaux les poussent à exercer ce métier, pour avoir une utilité sociale forte. Or l'utilité sociale est vecteur de sens au travail (Morin, 2009, p. 10). Elle permet ainsi aux équipes sociales de mettre en place leurs valeurs et de stimuler leur sens au travail en affinant la cohérence entre ce qu'ils portent et ce qu'ils réalisent.

Il est d'ailleurs intéressant de noter que certains travailleurs sociaux établissent directement le lien entre leur impact social et leur sens au travail. Claire nous confie : « *J'ai du mal à supporter le fait que d'autres sont moins bien traités parce qu'ils ne savent pas comment faire, [...] et donc c'est vrai que je me plais en tout cas à être dans ce rôle-là, comme un petit pont entre le droit commun et les personnes les plus exclues de la société. Peut-être que c'est ça finalement le sens de mon travail* ». De la même manière, Laila, après avoir résumé le parcours d'un demandeur d'asile qu'elle a accompagné et qui a obtenu le statut de réfugié, conclut : « *c'est des choses aussi qui donnent du sens à notre travail* ». Ces deux travailleuses ont conscience que leur utilité sociale leur permet d'être en phase avec ce qu'elles défendent, et d'éprouver du sens à leur travail.

Les travailleurs perçoivent leur impact positif sur la société, qui nourrit leur sens et, comme le propose Victor Frankl, les motive à agir. La manière dont ils parviennent à avoir cet impact joue aussi sur le sens au travail.

2. Les modalités d'exécution du travail

Les modalités d'exécution du travail peuvent mettre en œuvre tout comme contredire les valeurs. Dans le travail social, de quelle manière les valeurs guident-elles les modalités d'exécution du travail ? Les méthodes de travail suivent-elles une « rectitude morale » (Morin, 2009, p. 10) ? Accordent-elles une souplesse déontologique ?

« La pratique du travail social [...] ne peut se réduire à l'application d'une technique étayée par une déontologie » (Bouquet, 2017, p. 76). En ces termes, Brigitte Bouquet défend une

méthode de travail accordant de la souplesse, des marges de manœuvres aux travailleurs sociaux. Selon Claire, cela s'explique par le fait que les travailleurs sociaux accompagnent « *des personnes qui sont en grande précarité, [et qui ne] rentrent pas dans les cases* ». Le rôle de l'équipe est alors de « *naviguer là-dedans, et ce n'est pas forcément par le chemin le plus simple et le plus direct. Il faut parfois faire des détours et ces détours peuvent permettre, on espère en tout cas, d'arriver au but* » (Claire).

Les travailleurs sociaux auraient donc besoin d'une souplesse dans l'exécution de leur travail parce qu'elle est indispensable pour atteindre les objectifs de l'accompagnement, donc indispensable à rendre concret l'impact des travailleurs au quotidien. Les modalités d'exécution du travail permettent ici finalement de mettre en œuvre ou de faciliter l'utilité sociale. Les travailleurs sociaux ont donc besoin d'une souplesse déontologique dans les modalités d'exercice de leur travail pour favoriser le sens qu'ils y trouvent.

Cependant, les intervenants auprès des demandeurs d'asile partagent aussi ce dont il leur est indispensable d'être empreint dans la réalisation de leurs missions : une « rectitude morale » (Morin, 2009, p. 10). Ils témoignent du fait que la mise en œuvre de leur travail doit être réalisée dans le sens de leurs valeurs, de ce qu'ils défendent, à savoir l'accompagnement des usagers de leur service. On admet donc que des modalités de travail entravant cet accompagnement entraverait aussi, *in fine*, le sens que les équipes sociales trouvent à leur travail. Valentine déclare ainsi que pour réaliser de manière cohérente son métier, il faut « *avoir vraiment les moyens d'accompagner les gens et d'avoir un accueil de qualité, une équipe et des moyens qui permettent d'accompagner les gens sur du long terme* ». En ce sens, les modalités d'exécution du travail – les moyens matériels, humains, les marges de manœuvre - peuvent contredire les valeurs des travailleurs sociaux, et donc compromettre leur sens au travail, si elles ne leur permettent pas de mettre en œuvre correctement leurs missions.

Nous avons ainsi démontré dans cette partie que travailler dans le sens de ses valeurs se traduit pour les travailleurs sociaux par l'utilité sociale qui se dégage de leurs missions. Pour jouir pleinement de cette dernière, les modalités d'exécution du travail doivent offrir une souplesse dans l'exercice du métier. Le cadre de la demande d'asile instaure un cadre d'intervention restreint susceptible de mettre en cause leur sens au travail.

Chapitre 2 : La demande d’asile : cadre instable, critiques constantes

L’ensemble du parcours auquel doit se plier un demandeur d’asile sur le sol français est régi par un corpus réglementaire et législatif. Le droit d’asile relève d’un domaine juridique sensible. L’accueil et l’intégration des exilés arrivant sur le sol français et, de manière plus globale, européen, fait l’objet de fortes tensions sur la scène politique, exacerbées depuis la crise migratoire de 2015. Les lois sur l’asile sont souvent le théâtre de conflits politiques. Puisque la présente recherche s’intéresse aux missions sociales attachées à l’accueil des demandeurs d’asile, nous mettrons en lumière dans ce chapitre certaines revendications et dénonciations associatives du cadre de la demande d’asile. Nous donnons ici les éléments essentiels à la suite de la démonstration, à savoir ceux qui concernent directement les accompagnants sociaux : la procédure au travers de laquelle ils accompagnent le demandeur, ses conditions de séjour et l’ouverture de ses droits.

Nous identifierons dans un premier temps les sources du cadre de la demande d’asile (I), et analyserons ensuite le parcours du demandeur (II).

I. Les fondements du cadre juridique et administratif

Le droit de l’asile doit les fondements de son existence actuelle à certains accords internationaux et communautaires sur lesquels il est nécessaire de s’attarder (A). Les Etats mettent en œuvre concrètement leurs dispositions (B).

A. Le statut de réfugié et les accords internationaux

La Convention de Genève de 1951 crée le statut de réfugié (1) mais n’organise pas la prise en charge des exilés. Des engagements communautaires en vigueur tentent d’affiner cette question (2).

1. Le statut de réfugié

Au moment de sa rédaction et de sa signature, la Convention de Genève de 1951 prévoyait des conditions d’application temporelles et géographiques au statut de réfugié tel que nous l’avons défini dans l’introduction. Ainsi, ne pouvaient se prévaloir de la protection internationale les seules victimes de persécutions ayant eu lieu sur le sol européen avant le 1^{er}

janvier 1950. La condition spatiale, laissée à la discrétion des Etats, a été toutefois adoptée par la quasi-totalité des signataires.

Cette double condition se justifiait par la volonté de réparer les dommages de la Seconde guerre mondiale. En 1950, des camps de réfugiés sensés faciliter la réadaptation à la société des victimes des camps de travail ou d'extermination nazis existaient encore par dizaines en Europe de l'Est. La Convention devait permettre d'accélérer leur fermeture en sensibilisant chaque Etat à la réintégration de ces victimes. Il a fallu attendre le 4 octobre 1967 et la signature du Protocole relatif au statut de réfugié pour voir disparaître ces limitations. Cela marque ainsi une reconnaissance mondiale que la qualité de réfugié peut concerner les ressortissants du monde entier.

Nous considérons malgré tout que la Convention a été modelée dans un moule qui ne lui sied plus, et qu'elle en garde les stigmates. Depuis 1951, les origines et les moyens de mise en œuvre des migrations internationales ont explosé. Ce texte, créé pour organiser le retour de quelques milliers de personnes, fonde aujourd'hui la prise en charge de millions de victimes, fuyant des sources de persécutions souvent inédites.

Or la Convention ne pose aucune règle en matière de gestion de l'accueil, elle ne détermine ni les lieux où les exilés doivent demander l'asile, ni les Etats à qui il incombe de les accueillir. L'obligation des signataires se limite à ne pas renvoyer un réfugié « sur les frontières des territoires où sa vie serait menacée » (Art. 33). C'est le principe de non-refoulement.

Ainsi, la Convention ne prend pas en compte les problématiques actuelles : la gestion des arrivées, la répartition, l'accueil *individualisé* des *flux* d'exilés. Des accords européens tentent de répondre à ces problématiques.

2. Les accords européens

Les Etats européens veulent prendre en charge collectivement l'asile, en construire un objet commun pour faire face solidairement aux flux migratoires.

Cependant ces politiques relèvent finalement d'une externalisation de l'asile plus que de sa prise en charge solidaire. Jérôme Valluy traduit ces initiatives comme des « politiques publiques [...] pour lutter contre l'immigration clandestine en faisant jouer aux pays limitrophes de l'Union Européenne des fonctions de rétention et de rejet avancés permettant de bloquer les migrants avant leur arrivée sur le territoire européen » (Valluy, 2007, p. 26). Nous

nous attarderons sur deux courts exemples : la Directive Dublin III, et les négociations pour la rénovation de ce règlement.

Le règlement Dublin III nous offre l'exemple le plus criant et central aujourd'hui des difficultés de l'externalisation de l'asile. Il dispose que l'Etat européen responsable de l'examen de la demande d'asile d'un individu est celui qui répond à certains critères, notamment celui d'être le premier pays européen dans lequel la personne a pénétré. Cette mesure fait peser un poids considérable sur les pays limitrophes de l'Union.

Actuellement, et depuis quelques années, les vingt-sept tentent de s'entendre sur un texte propre à remplacer « Dublin III ». La solution la plus sérieusement envisagée (parce que la plus largement admise) permettrait à chaque pays de choisir entre accueillir un quota de demandeurs d'asile, ou verser un montant compensatoire à leur non-prise en charge à l'Etat contraint d'examiner à leur place la demande. Si les pays limitrophes bénéficieraient d'une aide financière, la charge de l'accueil leur incombera toujours.

Ces deux exemples illustrent bien les propos de Jérôme Valluy : les Etats européens partagent la volonté de communautariser l'asile pour en répartir la charge, mais la mise en place d'un système de solidarité est paralysée par les refus quasi-systématiques de se voir imposer l'accueil.

Au-delà des tentatives de répartition des exilés, l'Union a tout de même adopté des directives visant à une meilleure prise en charge des demandeurs d'asile. C'est le cas par exemple de la directive du 26 juin 2013 relative à des procédures communes pour l'octroi et le retrait de la protection internationale. Ces règles restent timides, précisément parce qu'elles s'appliquent aussi aux pays proches des frontières, et qu'il s'avèrerait compliqué de les sanctionner alors même qu'elles subissent un manque évident de solidarité européenne. Face à l'ensemble de ce cadre réglementaire extranational, les lois internes encadrent de manière pratique les procédures de demande d'asile.

B. L'encadrement national de la demande d'asile

Le corpus juridique national encadrant la demande d'asile (1) souffre d'une grande instabilité (2).

1. Le droit tel qu'il existe

La Convention de Genève de 1951 crée un concept juridique qu'il incombe aux Etats de mettre en œuvre. Cela se concrétise notamment par la détermination du statut de réfugié, c'est-

à-dire, selon l'agence des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), par la mise en place de « la procédure légale ou administrative par laquelle les gouvernements ou le HCR déterminent si une personne sollicitant une protection internationale est réfugiée au regard du droit international, régional ou national » (HCR, 2019).

A priori, donc, le pouvoir des Etats est « purement reconnaissant » (Delphine Burriez, 2022, p. 2). Nous aurions cependant tort de minimiser cette fonction. En effet, non seulement la détermination du statut permet de reconnaître juridiquement sa délivrance, mais en plus elle fixe les « droits attachés » (*Ibid.*) à la qualité de réfugié. Les Etats disposent donc d'une large souveraineté en matière d'asile.

L'essentiel des règles régissant la demande d'asile se trouve dans le Code de l'entrée et du séjour des étrangers et des demandeurs d'asile (CESEDA), qui présente une partie législative complétée par ses dispositions réglementaires. La Préfecture et l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) sont les garants administratifs du respect de la procédure de demande d'asile.

Puisque le droit des étrangers en général, et le droit d'asile en particulier, cristallise beaucoup de tensions sur la scène politique, ses motions font souvent l'objet de nouvelles discussions législatives.

2. Un corpus en éternel transformation

De l'ensemble des domaines de droit, le droit des étrangers est celui qui subit le plus souvent des modifications. Entre 1980 et 2018, les législateurs ont voté 28 lois différentes sur l'immigration, soit une toutes les 16 mois (Pauti, 2021). Les sujets de ce droit en subissent les conséquences. En effet, ces fluctuations participent à la création d'un droit flou, dense, difficile à s'approprier et qu'il est nécessaire d'actualiser régulièrement. A cela s'ajoute le fait qu'il s'applique à des personnes étrangères, qui ne maîtrisent que rarement la langue française. Sans l'aide d'experts, s'emparer des subtilités du CESEDA relève de l'exploit.

Les équipes sociales accompagnant des demandeurs d'asile en pâtissent aussi. Pia nous confie : « nous on a toujours demandé des formations en droit d'asile parce qu'on était jeté comme ça, alors qu'il faut absolument un temps d'adaptation, on apprenait sur le tas mais c'est trop complexe ». Elle a finalement pu, avec son équipe, suivre une formation, « on avait appris plein de choses », et regrette d'y avoir participé si tard : « avant on galérait à avoir des

réponses [d'avocats en droit de l'asile] alors que si on l'avait eu [la formation] au début on aurait gagné un temps fou ».

Les travailleurs sociaux ne peuvent se dérober à la connaissance et à la compréhension d'un droit dans lequel ils doivent accompagner les usagers de leurs services. Or l'instabilité du droit de l'asile présente des difficultés évidentes pour ce corps de métier, généralement peu préparé à s'emparer de textes juridiques, donc à affronter le tortueux parcours du demandeur d'asile.

II. Le parcours de la demande d'asile

Le demandeur d'asile doit se rendre dans un certain nombre d'administrations pour déposer sa demande (A). Après avoir reçu la réponse, il peut faire un recours contre la décision (B).

A. La demande d'asile

Nous entendons présenter ici les procédures dans lesquelles le travailleur social accompagne le demandeur d'asile (1), qui peuvent être de natures différentes (2). L'accompagnant social veille notamment à l'ouverture et au maintien des conditions matérielles d'accueil (3), et prépare le bénéficiaire à raconter son récit (4).

1. L'arrivée du demandeur d'asile sur le territoire et le dépôt de sa demande

A son arrivée en France, la personne en exil doit se rendre dans une structure de premier accueil pour les demandeurs d'asile (SPADA), qui donne à l'exilé un rendez-vous dans un guichet unique pour les demandeurs d'asile (GUDA). Le GUDA est une administration qui regroupe des services rattachés à la Préfectures et d'autres à l'OFII. Il permet de reconnaître la qualité de demandeur d'asile qui ouvre le droit au séjour pour une durée initiale de six mois. La Préfecture fait aussi connaître au demandeur d'asile s'il se trouve dans une procédure « normale », « accélérée » ou « Dublin » (voir infra, 2.), et lui permet de bénéficier des conditions matérielles d'accueil (voir infra, 3.). Depuis le 1^{er} mai 2022, le GUDA créé au demandeur d'asile un compte sur une plateforme en ligne. La procédure de demande d'asile suivant le passage en GUDA est désormais réalisée au travers de l'application : dépôt des pièces, envoi des convocations, délivrance des décisions.

A la suite du passage en GUDA, le demandeur envoie un dossier de demande d'asile à l'Office français de protection des réfugiés et des apatrides (OFPRA). Il doit comporter un ensemble de pièces, notamment le « récit » de la personne (voir infra, 4.), qu'il livrera à l'oral

après avoir reçu une convocation à un entretien. L'office rend en principe sa décision dans les trois mois qui suivent l'entretien. La décision d'irrecevabilité de la demande entraîne la perte de tous les droits de maintien en France, sauf en cas de recours (voir infra, B.).

Le passage successif par ces trois différentes administrations est lourd et fastidieux. Claire considère que le cadre « *est d'une lourdeur et d'une lourdeur, qui met les gens dans une très, très grande difficulté* ». Le GISTI, lui, parle de « pièges tendus par l'administration à toutes les étapes de la procédure, [qu'il serait] difficile de lister [tant ils sont nombreux] ». L'existence de trois procédures différentes constitue une première difficulté de taille.

2. Les trois procédures

« Normale », « Accélérée », « Dublin »

« Normale », « Accélérée » et « Dublin » correspondent aux trois différentes procédures auxquelles les demandeurs d'asile peuvent être soumis. Les modalités d'attribution des procédures se trouvent dans le CESEDA.

La procédure dite normale désigne la procédure de base : considérée comme une demande soumise « dans les règles » à l'administration, par une personne dont peut présumer qu'elle soit raisonnable. Les règles communes de la demande d'asile s'appliquent.

L'OFPPRA peut statuer en procédure accélérée pour différentes raisons exposée dans le CEDESA. Le plus souvent, elle s'applique aux demandeurs d'asile qui viennent d'un pays considéré comme un pays « d'origine sûr » (Art. L531-24 CESEDA) ; à ceux qui ont « présenté une demande de réexamen qui n'est pas irrecevable » (*Ibid.*) ; à ceux qui ne font pas preuve d'assez de cohérence ou de bonne volonté au regard de l'officier de protection de l'OFPPRA (Art. L531-26 CESEDA) ... La procédure accélérée pose deux difficultés principales.

D'abord ses conditions d'attribution laissent une grande marge de manœuvre à l'officier de protection de l'OFPPRA en charge de la demande. Bien qu'il motive sa décision, l'appréciation par l'agent de l'éventuelle incohérence du récit du demandeur d'asile peut questionner son caractère objectif et induit un risque d'inégalité de traitement entre les demandeurs.

Ensuite, la procédure impose des délais plus courts entre chaque étape de la demande et dans des conditions sensiblement différentes, chose qui fait l'objet de dénonciations par certaines associations, car considérée comme une manière d'expédier les demandes. Déjà en 2005, le Conseil de l'Europe regrettait que les procédures accélérées « ne garantissent pas

l'accès effectif à la procédure d'asile ou l'examen impartial et équitable de la demande » (Commission des migrations, des réfugiés et de la population, 2 août 2005).

La procédure Dublin, elle, fait référence au règlement Dublin III, et s'applique aux demandeurs d'asile dont la demande aurait dû être appréciée par un autre pays européen, notamment parce que la personne y a laissé ses empreintes. Les « dublinés » doivent attendre qu'un délai d'expulsion de 18 mois s'écoule avant de pouvoir déposer une demande d'asile.

Les procédures Dublin concernaient 34 % des procédures en cours au 31 décembre 2018, selon un rapport réalisé par l'association Caritas (Caritas, 2019, p. 8). 10 % seulement des décisions de transfert vers le pays dans lequel l'exilé a déposé ses empreintes sont effectivement réalisées.

Pour les équipes sociales, l'accompagnement des « dublinés » est particulièrement éprouvant. Pia témoigne : « *des procédure Dublin il y en avait deux types : ceux qui allaient signer toutes les semaines ou mois [à la préfecture ou au commissariat] pour signaler leur présence, dans ce cas c'est plus un soutien moral ou accomp[agnement] quand c'était vraiment touchy. Et il y en a c'était aller les voir aussi quand ils étaient en centre de rétention* ». Les visites en centre de rétention et les accompagnements en Préfecture exposent avec le plus d'évidence la violence à laquelle sont confrontés les demandeurs d'asile. Claire concède que lorsqu'ils traversent cette procédure, « *c'est toujours très angoissant pour eux [...]* » car ils risquent d'être renvoyé dans des « *pays européens où leur demande d'asile ont été refusées* ». Ainsi, les trois procédures impliquent des conditions de traitement différentes. Cela induit une logique de tri en amont de la réponse à la demande d'asile.

La logique de tri

L'objectif ici est de démontrer que l'octroi des procédures constitue une manière de « pré-juger » la demande d'asile. La procédure accélérée réduit les délais d'examen de la demande et supprime la collégialité de la formation de la CNDA. Ces procédures expéditives laissent moins de chances aux demandeur d'asile d'obtenir le statut.

Le type de procédure influe donc sur la probabilité d'obtenir le statut. Or les modalités d'octroi de la procédure n'entretiennent aucun lien direct avec les raisons pour lesquelles le demandeur d'asile dépose sa demande. En d'autres termes, le choix de la procédure est indépendant du récit de la personne, des persécutions dont il a été victime, et de celles auxquelles il s'expose en cas de retour. Ces éléments constituent pourtant l'essence de la protection internationale. On admet donc que des éléments extérieurs à la qualité de réfugié

participent à la détermination de cette même qualité. La définition de la procédure constitue en cela une étape de pré-jugement de la demande d'asile.

Par ailleurs, ce phénomène est exacerbé en ce que le type de procédure peut établir une présomption de « mérite » ou non de la protection internationale. Dresser une liste de pays « considérés comme d'origine sûre », c'est agréer le fait que les persécutions dans le pays et donc les risques pour ses ressortissants n'existent pas, ou avec une moindre probabilité. Exiger des ressortissants des pays de cette liste qu'ils se plient à la procédure accélérée conduit à décrédibiliser leur récit, donc potentiellement leur parole de victime. A nouveau, l'octroi de la procédure accélérée peut être considérée comme une forme de tri dans les demandeurs d'asile, entre ceux dont il est présumé qu'ils peuvent recevoir la protection internationale, et les autres.

C'est en ce sens que les Etats généraux alternatifs du travail social revendiquaient « un arrêt définitif de la logique de sélection et des dispositifs de tri » (Assemblée Générale du 31 janv. 2017). Ils faisaient aussi référence à l'octroi des conditions matérielles d'accueil.

3. Les conditions matérielles d'accueil (CMA)

Une attribution sélective

Après le passage en GUDA, l'OFII doit permettre l'accès aux conditions matérielles d'accueil. Pour cela, le bureau propose une offre de prise en charge, qui comprend un ensemble d'éléments matériels favorisant le séjour (allocation pour demandeur d'asile, hébergement, accès aux soins). La directive européenne « accueil » dispose que les demandeurs d'asiles doivent avoir accès aux CMA « lorsqu'ils présentent leur demande de protection internationale », et qu'elles doivent assurer « aux demandeurs un niveau de vie adéquat et qui garantisse leur subsistance et protège leur santé physique et mentale » (directive 2013/33/UE du 26 juin 2013). Les CMA peuvent être refusées au demandeur d'asile, ou lui être retirées, pour des motifs prévus par le CESEDA.

Les associations de défense des droits des exilés dénoncent les modalités d'octroi et la nature des CMA. Caritas note par exemple que l'allocation pour demandeur d'asile (ADA) est créditée quarante-cinq jours après le passage au GUDA (Caritas, 2019, p. 22). Il faut parfois plusieurs semaines avant d'avoir un rendez-vous dans cette administration. Cela signifie qu'un exilé peut rester plusieurs mois sans ressources. Ces dernières, d'un montant de 6,80€ par jour et par personne, sont par ailleurs considérées comme insuffisantes.

Les places d'hébergement font aussi l'objet de contestations associatives. En 2018, 42 % des premiers demandeurs d'asile ont pu avoir accès à une place d'hébergement du dispositif national d'accueil (DNA). L'accès à ces places pour les « dublinées » se montre plus difficile encore, puisque certaines structures leurs sont refusé. Les demandeurs d'asile n'ayant pas de place d'hébergement touchent une allocation supplémentaire de 7,40 € par jour.

Le GISTI dénonce ces insuffisances : « on constate sur l'ensemble du territoire la volonté de l'administration, incarnée par l'OFII, de restreindre ou de supprimer le droit aux CMA des demandeurs d'asile, laissant les personnes dans la précarité la plus totale pendant toute la procédure » (Gisti, 2022).

Pour justifier ces conditions de séjour, il est souvent fait référence à la supposée courte temporalité du statut de demandeur d'asile. D'après les délais fixés dans le CESEDA, une demande d'asile devrait durer quatre mois (sans recours devant la CNDA). Cependant, en 2021 il fallait compter en moyenne 261 jours avant la réponse de l'OFPRA (rapport d'activité de l'OFPRA, 2021), puis 278 jours entre le dépôt du recours devant la CNDA et la décision de la Cour (rapport d'activité de la CNDA, 2021). Cela fait donc une moyenne de 479 jours (la plupart des déboutés du droit d'asile forment un recours devant la CNDA), soit un an et quatre mois. Les délais ne sont finalement pas si courts, et la justification de l'insuffisance des CMA compliqué à tenir. Par ailleurs l'octroi des CMA, et en particulier l'hébergement, peut influencer la probabilité d'obtention du statut de réfugié.

Qui aboutit à une logique de tri : le cas de l'hébergement

132 826 demandes de protection furent présentées à l'OFPRA en 2019 (Rapport d'activité de l'OFPRA, 2019). La même année, le DNA comptait 77 162 places. Le taux d'occupation des centres d'hébergement oscille généralement entre 92 et 98 %, le taux de demandeurs d'asile dans ces structures (HUDA) est en moyenne de 80 %, et la durée d'une demande d'asile en moyenne d'un an et quatre mois (Rapport d'activité de l'OFII, 2019).

Cette présentation des données sous forme d'énoncé mathématique permet de mettre en perspective le fait que les places effectivement disponibles ne peuvent se répartir qu'entre une petite partie des dépositaires d'une demande d'asile. Il s'opère nécessairement un « tri » entre les demandeurs d'asile qui auront accès à un hébergement et les autres. Cet énoncé donne lieu à s'interroger, non pas sur le nombre de bonbons qu'il reste dans le sachet de Jean s'il en donne trois à Julie, mais plutôt sur la raison pour laquelle Jean donne ses bonbons spécifiquement à Julie.

En effet, les personnes qui disposent d'une place en hébergement bénéficient de meilleures chances d'obtenir l'asile : en 2010, un demandeur d'asile accompagné (dans un centre d'hébergement notamment) avait deux fois plus de chance d'obtenir le statut qu'une personne isolée ne bénéficiant pas d'un hébergement (Tiberghien, 2010, p. 4). La Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH) l'expliquait principalement par le fait que « les équipes des CADA assistent et conseillent les demandeurs d'asile dans la constitution de leur dossier OFPRA et éventuellement de leur recours devant la CRR [Commission des recours des réfugiés, actuelle CNDA] » (CNCDH, 2006). Le travail des équipes sociales en centre d'hébergement optimise les chances des demandeurs de bénéficier de la protection internationale.

Il faut toutefois souligner que la répartition des places d'hébergement explique aussi, bien avant l'intervention des équipes sociales, le taux d'octroi de la protection. Selon Jérôme Valluy, les personnes en charge de l'attribution des lits ont tendance à « repérer et à présenter aux commissions d'admission [...] les « bons » candidats : ceux qui sont les plus susceptibles de réussir devant les commissions d'admission en CADA » (*Ibid.*, p. 7). Les commissions décident donc de donner une meilleure probabilité de réussite de la requête à celles et ceux qui, selon elles, disposent déjà des meilleures chances de bénéficier de la protection internationale. Elles « (pré)jugent » ainsi la demande d'asile (*Ibid.* p. 7).

Le « pré-jugement » a ainsi des conséquences endogènes : les commissions privilégient les demandeurs qu'elles considèrent comme les plus à même de « mériter » le statut, ce qui envoie un signal positif à l'agent de l'OFPRA, qui étudiera le dossier avec une présomption de concordance entre le récit et la définition du statut de réfugié.

4. La question du récit

Le « récit » se présente comme l'étape centrale de la demande d'asile. Il est délivré d'abord par écrit dans le formulaire envoyé à l'OFPRA, puis par oral à un officier au cours de l'entretien. Il permet à la personne en charge de l'examen de la demande de connaître l'histoire de son auteur, et d'en déduire si elle justifie ou non la délivrance de la protection internationale. Le récit décrit les faits qui ont poussés la personne à s'exiler. Ils doivent être de nature à faire craindre sérieusement pour la sécurité du demandeur en cas de retour. Carolina Kobelinsky parle d'une épreuve de crédibilité (Kobelinsky, 2007) : le demandeur et son parcours sont décortiqués, testés, éprouvés.

Selon Pia, la mission centrale de l'accompagnement d'un demandeur d'asile en procédure normale ou accélérée est « l'aide à la rédaction du récit, puis aide à l'entretien à l'oral ». Elle

ajoute : « *c'est des questions qui sont super intrusives et tu peux pas laisser la personne y aller juste comme ça, ça se prépare* ». En effet, un demandeur d'asile ne peut se permettre de se laisser déstabiliser par des questions intrusives. L'hésitation se traduit en général pour l'OFPRA comme un indice témoignant d'une éventuelle inexactitude des faits, et peut conduire au refus de la demande.

B. La réponse à la demande d'asile et les éventuels recours

Lorsque l'OFPRA délivre sa réponse (1), un délai commence à courir pendant lequel le demandeur d'asile peut former un recours devant la CNDA (2).

1. La réponse

Trois mois après l'entretien OFPRA, l'administration doit faire connaître au demandeur d'asile sa décision. Elle peut accorder le statut de réfugié, d'apatride, la protection subsidiaire ou débouter la personne de l'ensemble de ces droits. L'attribution d'une protection traduit la reconnaissance des persécutions et permet à son titulaire de disposer d'un droit de séjour. En cas d'absence de protection, l'exilé, qui perd sa qualité de demandeur d'asile, doit quitter le territoire français.

Le taux de protection devant l'OFPRA en 2021 s'élevait à 25,9 %, et celui devant la CNDA 21,1 % (rapports d'activités, *op. cit.*). Ces deux organisations font preuve d'une interprétation très restrictive de la convention de Genève. En 1990 le taux européen de protection était de 85 %. Il a chuté à moins de 15 % au milieu des années 2000 (Agier, 2011). Ainsi le cadre de la demande d'asile aboutit un à « rejet massif » (Valluy, 2007, p. 2) des demandes d'asile. Selon le GISTI, la « politique d'accueil est en crise depuis des années. Cette crise est organisée par la France elle-même qui, au lieu d'essayer de réellement accueillir [...], fait le choix de [...] refouler le plus possible » (*Idib.*). La lecture stricte de la Convention de Genève semble d'ailleurs être un refrain contemporain entonné en chœur par la plupart des pays européens. Il fait échos à la faille du texte : tous les pays peuvent se contenter de veiller à ne pas envoyer les personnes vers des zones où elles encourront un danger, sans pour autant les mettre en sécurité sur son propre territoire. La notion de danger s'apprécie ainsi de manière stricte. Les déboutés du droit d'asile peuvent toutefois faire un recours auprès de la CNDA.

2. Les recours

En cas de recours, l'attestation de demande d'asile se renouvèle auprès de la Préfecture, et les droits qui y sont attachés se maintiennent jusqu'au jugement. En procédure normale, la CNDA dispose normalement cinq mois pour organiser l'audience. Elle se tient en formation de trois juges (procédure normale), ou d'un juge unique (procédure accélérée). Ces dernières représentent 15 % des audiences (*Ibid.*). Elles peuvent aussi s'organiser par visio-conférence, et le nombre d'audiences concernées par cette méthode n'est pas renseigné dans le rapport d'activité de la Cour. En 2021, le taux de réponse aux recours par ordonnance s'est élevés à 31 % (*Ibid.*). Ainsi, plus d'un tiers des recours formés par les déboutés devant l'OFPRA se sont vu refuser leur demande directement par ordonnance, sans audience. Un débouté de la CNDA peut se porter en cassation devant le Conseil d'Etat, mais uniquement pour une question de droit, et non de faits. Les recours sont donc extrêmement rares (bien qu'ils représentent 20 % du contentieux porté jusqu'au Conseil d'Etat).

Jérôme Valluy résume ainsi l'environnement actuel du domaine de l'asile : « tous les indicateurs envisageables (taux de rejets des demandes d'asile, [...] restrictions législatives au droit d'asile, [...] etc.) attestent d'une radicalisation de la lutte anti-migratoire depuis dix ans et particulièrement ces toutes dernières années » (Valluy, 2007, p. 20). Cette radicalisation, cette sévérité dans le domaine de l'asile, nie certains principes de justice sociale pour laquelle les travailleurs sociaux entendent œuvrer.

Chapitre 3 : Les travailleurs sociaux face à une double-contrainte

Les travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile interviennent en écrasante majorité dans des accueils de jour ou dans des centres d'hébergement (CADA, HUDA, PRADHA...). Nous nous focalisons à nouveau sur ces travailleurs sociaux.

C'est en effet dans ce champ du travail que les équipes doivent accompagner avec le plus de rigueur les demandeurs d'asile tout au long de leur parcours, en raison des liens forts qu'ils entretiennent avec la puissance publique (I). Ces travailleurs sociaux s'exposent donc à une contradiction entre leurs valeurs personnelles et ce que porte le cadre qu'ils appliquent (II).

I. Association, travail social et puissance publique

Pour mettre en lumière une éventuelle contradiction de normes à laquelle seraient confrontés les travailleurs sociaux, il est indispensable en premier lieu de déterminer à quel point l'application du cadre et des demandes publiques contraignent ces intervenants. L'intervention sociale entretient par nature un lien fort avec l'Etat et ses administrations (A), exacerbé dans le cadre de l'asile (B).

A. Le travail social, la « main gauche » de l'Etat (Bourdieu, 1993, p. 340)

Le travail social opère généralement une mission d'intérêt général (1), qui instaure un lien hiérarchique entre les intervenants sociaux et la puissance publique (2).

1. Mission d'intérêt général

Le service public désigne une « activité d'intérêt général assurée ou assumée par une personne publique, et régie au moins partiellement par des règles de droit public » (CE, 28 juin 1963, Nancy). L'arrêt pose ainsi trois conditions, que l'action sociale semble *a priori* contenter : elle relève en partie du droit administratif, mène une mission d'intérêt général (Art. L116-1 du CASF) et fonctionne souvent grâce à des subventions délivrées par la puissance publique, dont découle une forme de contrôle. Cependant, le Conseil d'Etat considère que les actions sociales et médico-sociales telles que définies à l'article L312-1 du CASF n'exercent pas de mission de service public (CE, 30 sept. 2020, ADAPEI de Guyane), mais une mission d'intérêt général.

La nature des liens entretenus entre les acteurs privés du secteur social et médico-social sont flous, mais solides. On en distingue deux sources. Tout d'abord l'action sociale, sous toutes ses formes, se voit encadrée par des sources législatives et réglementaires très denses. Ces sources, elles-mêmes édictées par la puissance publique, établissent donc des liens entre les deux. Par ailleurs, et dans la plupart des cas, les structures privées d'action sociale ou médico-sociale fonctionnent principalement grâce aux subventions. Leurs financements émanent donc de la puissance publique, ce qui, à nouveau, crée un lien de dépendance.

L'encadrement du champ d'intervention et l'allocation de subventions créent donc un attachement de fait entre les associations gestionnaires d'un service social ou médico-social et la puissance publique. Ces liens instaurent une forme de contrôle par la puissance publique. En effet, les gestionnaires agissent dans un cadre strict qu'ils ne peuvent outrepasser sans se rendre coupable d'un manquement à la loi, ou risquer de perdre leurs financements. Dans ce contexte, les travailleurs sociaux doivent répondre aux injonctions publiques.

2. Les travailleurs sociaux, salariés de l'Etat ?

Selon Pierre Bourdieu, les travailleurs sociaux appartiennent à la « main gauche de l'Etat » (Bourdieu, 1993, p. 340), en opposition avec la main droite, main noble, portant les fonctions régaliennes. Or l'Etat délègue facilement ce qu'il tient dans sa main gauche, le travail social en témoigne. Bien que certains travailleurs sociaux interviennent dans des structures publiques, beaucoup ne sont pas *a priori* des salariés de l'Etat car ils exercent dans des structures privées (associations notamment). Pourtant, la plupart des travailleurs sociaux évoluent dans un environnement subventionné, qui pousse Bertrand Ravon et Jacques Ion à la conclusion selon laquelle en « dernière analyse », les travailleurs sociaux sont systématiquement « les salariés de la puissance publique » (Ion et al., 2012, p. 97). Pour démontrer cette analyse qui paraît intéressante pour caractériser les liens entre les équipes sociales et l'Etat, nous nous appuyons sur le code du travail et sa définition de la relation salariale.

L'existence d'un contrat de travail classique entre deux parties se caractérise par la fourniture d'un travail (i) effectué en contrepartie d'une rémunération (ii) sous la subordination d'un employeur (iii) (C.Cass. Civ. 16 sept. 2009 n°08-41.494).

Il ne fait aucun doute que les travailleurs sociaux fournissent un travail (i) et obtiennent en échange une rémunération. Nous avons d'ailleurs précisé que la rémunération, même si elle est

versée par une association, provient généralement d'une subvention, donc *in fine* de la puissance publique (ii).

La troisième condition, le lien de subordination, fait l'objet d'une définition jurisprudentielle. La Cour de cassation pose une fois de plus trois conditions pour le définir : le pouvoir de donner des ordres et des directives, de contrôler leur exécution, et de sanctionner les éventuels manquements (Cass Soc. 13 novembre 1996, n°94-13.187).

Concernant le premier critère, les travailleurs sociaux sont bien obligés de *suivre les ordres* des financeurs, puisque ce sont ces mêmes financeurs qui décident et font appliquer les lois auxquelles l'établissement est soumis. La puissance publique dispose aussi du pouvoir de *contrôler l'exécution* de ses ordres et directives. Les travailleurs sociaux dénoncent d'ailleurs une logique de contrôle de la part de l'Etat déconcentré ou décentralisé, matérialisée par exemple par des demandes de documents, de statistiques, risquant de compromettre la confidentialité des accompagnements. Enfin la puissance publique peut *mettre en œuvre des sanctions*, souvent implicites, qui se manifestent par exemple par un refus de renouvellement de subventions, la non-attribution de futurs contrats etc.

Ainsi, l'on peut conclure que les travailleurs sociaux s'assimilent à des salariés de l'Etat. Cette démonstration n'a pas vocation à revendiquer la caractérisation officielle d'une relation de travail entre les deux, mais à agréer le fait que la puissance publique dispose fatalement – avec les associations qu'elle subventionne – d'une influence, induisant un rapport hiérarchique envers les intervenants sociaux. Cela n'implique pas mécaniquement que ce rapport soit subi par le travailleur social, ni même qu'il soit perceptible au quotidien. Mais c'est en réponse à cette logique que les structures employant des travailleurs sociaux et bénéficiant de subventions se plient aux règles qu'on leur fixe, et se soumettent notamment à des formes d'évaluation des pratiques, ou adaptent leurs modalités de travail pour répondre à des objectifs fixés par les institutions publiques. Ces liens sont particulièrement importants et sensibles dans l'accompagnement de demandeurs d'asile.

B. Les « circonstances aggravantes » de la demande d'asile

Les associations missionnées par l'Etat pour intervenir dans le processus de la demande d'asile (la plupart du temps dans le DNA) entretiennent historiquement des liens particulièrement forts avec l'Etat (1), qui a instauré un système concurrentiel entre elles (2).

1. Histoire

En 1971, le DNA voit le jour pour faire face à l'arrivée de réfugiés chiliens sur le territoire français (Valluy, 2007, p. 15). Il doit permettre l'organisation de l'hébergement des demandeurs d'asile et des réfugiés. France terre d'asile (FTDA), créée deux ans plus tôt, prend la tête de ce dispositif. C'est le premier pas vers l'instauration d'un rapport singulier entre les associations intervenant dans l'asile et l'Etat.

En 1991, une circulaire ministérielle supprime le droit au travail des demandeurs d'asile (*Ibid.*). En prenant cette décision, l'Etat se voit incomber la charge de subvenir aux besoins de ces derniers tout le temps de leur demande : privés de toute forme de rémunération, les demandeurs d'asile ne peuvent plus répondre de manière autonome à leurs besoins. Selon Carolina Kobelinsky, « il s'opère alors une profonde transformation du dispositif » (Kobelinsky, 2008, p. 116). L'Etat entreprend, deux mois après, de créer des CADA. FTDA n'est plus la seule association à prendre en charge le DNA, qui relève alors complètement du service public.

Très vite, les CADA n'ont plus pu supporter la demande de logement (l'ont-ils un jour pu ?). D'autres dispositifs d'hébergement furent alors créés, en particulier les hébergements d'urgence pour les demandeurs d'asile (HUDA), pour pallier au manque (le pourront-ils un jour ?). L'ensemble des structures du DNA est financé par les pouvoirs publics, après la fixation d'un prix par jour et par personne hébergées. « Les associations [gérant des CADA] apparaissent finalement comme des éléments du domaine privé de l'appareil d'Etat dans un secteur d'action publique, celui de l'action sociale » (Valluy, 2007, p. 32).

Historiquement, donc, les structures privées interférant dans la demande d'asile au travers de l'accompagnement des personnes concernées entretiennent un lien particulier avec l'Etat. Ils sont délégataires d'une mission de service public, et disposent entièrement de financements publics dédiés. L'attribution de ces derniers fait l'objet d'appels à projets, ou plus rarement de marchés publics.

2. Les conséquences de la dynamique concurrentielle sur la structuration du DNA

Pour bénéficier de la gestion d'une structure du DNA, les associations se soumettent à la logique des appels à projet : après sa publication par un organisme public, les associations répondent à une offre en un temps imparti, proposant un projet précis répondant aux conditions posées par le cahier des charges. L'administration à l'origine de la publication sélectionne l'offre la plus adaptée selon elle. Trois conséquences principales seront évoquées ici : la

diminution de la force revendicative des associations, la concentration des efforts sur les exilés hébergés et la détérioration des qualités d'accueil.

La mise en concurrence des associations gestionnaires de structures du DNA entraîne leur professionnalisation. Cette dernière est définie par Jérôme Valluy comme « l'augmentation du nombre de leurs salariés en valeur absolue et en valeur relative [par rapport au nombre de bénévoles] » (*Ibid.* p. 11). Pour s'adapter aux lignes budgétaires des appels à projet et assurer pleinement la mission de service public, les associations privilégient les salariés, et ne font pas, ou moins, d'effort pour inclure des bénévoles dans les structures. Or, les bénévoles, souvent plus militants, sont remplacés par des salariés dont leur emploi dépend entre autre de leur capacité à respecter et faire appliquer le cadre institutionnel. Les associations se rapprochent, encore un peu plus, de la puissance publique.

Sophie Garcia met en lumière une autre conséquence de la logique concurrentielle dans le DNA. Selon elle, les associations qui s'y prêtent « se concentrent alors sur l'offre proposée par l'Etat, qui finalement ne concerne alors qu'une petite partie des exilés, le nombre de places d'hébergement étant très limité en comparaison des besoins » (Garcia, 2008, p. 59). Ainsi, la délégation du DNA aux associations aurait eu pour effet de centraliser l'action des associations autour de la prise en charge institutionnalisée des demandeurs d'asile, éliminant en grande partie les actions menées en faveur des exilés n'ayant pas accès à ces structures.

Pierre Bourdieu dénonçait enfin le système d'appel à projet, car il considérait que ceux qui soumettent ce genre de modèle « prétendent gérer les services publics comme des entreprises privées, tout en se tenant à l'abri des contraintes et des risques, financiers ou personnels » (Bourdieu, 1993, p. 341). Se soumettre à la logique concurrentielle impose de devoir se démarquer. Les administrations privilégient aussi les offres compétitives grâce à leurs prix. Cela implique de faire des concessions sur la qualité de l'hébergement, et conduit à la détérioration des modalités d'accueil et de séjour en structure d'hébergement. Les travailleurs sociaux en pâtissent.

C. Les associations et travailleurs sociaux en première ligne des conséquences de la concurrence

Les liens entre la puissance publique et les associations gestionnaires intervenant dans le DNA entraînent une modification des modalités d'accompagnement. Les associations offrent un cadre qui pâtit de la logique d'attribution des projets (1), et le travail social est mis à l'épreuve des contrôles qui découlent de cette relation (2).

1. Pour les associations : du mieux-disant social au mieux-disant gestionnaire

Nous avons vu que les associations du DNA perdent une partie de leur force revendicative. Puisqu'elles disparaissent si l'organisme à l'origine des subventions les coupe, « l'anticipation de ce risque borne leur liberté d'expression et cantonne leur communication dans les limites de ce qui acceptable (finançable) par l'administration » (Garcia, 2008, p. 21).

Les travailleurs sociaux doivent donc exercer dans un environnement adapté aux contraintes étatiques. Dans une recherche publiée en 2007, Jérôme Valluy déplorait le fait que le prix par jour et par personne de l'hébergement en CADA était de 24,82€. Aujourd'hui, et depuis la loi du 10 septembre 2018 pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie, le prix cible de la journée en CADA est de 19,50€ par jour et par personne. Il est de 16,25€ dans les HUDA.

Le manque de moyen constitue l'une des sources de souffrance quotidienne les plus marquées chez les travailleurs sociaux. Pia en témoigne : « *Les HUDA ont les sites que personne ne veut, et souvent dans les HUDA il y a des gros problèmes de canalisation [...] on passait des jours avec des grosses bottes à déblayer les cafards et tout ce qui dépassait des toilettes. Mais ça c'était du quotidien. On faisait tout sauf du travail social* ». Pour répondre à la question consistant à savoir pourquoi ces difficultés sont propres aux HUDA, elle explique : « *on est une association qui fait de la délégation de service public, et en fait la Préfecture descend de plus en plus le prix journalier des résidents et du coup le problème c'est que dans la région parisienne c'est juste impossible de trouver [...] des baux à faible coût. Donc tout ce qu'ils trouvent c'est vraiment démolit, c'est des conventions qui durent juste un an, et c'est des structures où c'est vraiment le fin fond du panier quoi* ». Ainsi Pia établit un lien direct et clair entre l'attribution de la mission de service public et les conditions de travail (et de vie pour les hébergés) difficiles, expliquées par une réduction constante des coûts distribués par la Préfecture.

Les associations qui s'y prêtent évoluent donc sous la contrainte de ces coûts. Mahault, après avoir expliqué qu'elle avait été heurtée par les conditions de vie dans un HUDA dans lequel elle avait travaillé, déclare : « *moi je ne vois pas comment on peut faire ça. Mais si des associations ne jouent pas ce jeu-là, elles n'ont plus, enfin elles gagnent plus les appels à projets, donc elles n'ont plus de financement...* » (Mahault).

Rester et obliger les travailleurs sociaux à « *se débrouill[er] avec les moyens du bord* » (Claire), ou améliorer les conditions de vie et ne plus pouvoir tenir les objectifs fixés avec l'administration, tel est le dilemme face auquel sont confrontées les associations. Brigitte Bouquet résume cette situation en écrivant : « la marchandisation du secteur social [...] veut

transformer l'intervention en une prestation de service et les intervenants sociaux voient leur position évoluer vers cette logique de prestation de service, loin des aspirations et des représentations éthiques professionnelle » (*Ibid.*). Les équipes sociales se trouvent effectivement en première ligne de l'application des modalités d'accueil à leur niveau définit par le cahier des charges imposé par l'administration.

2. Pour les équipes sociales : de la mise en œuvre du cadre au contrôle de son respect

Les liens particuliers qui unissent les travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile et la puissance publique ont des conséquences sur les modalités d'accompagnement en ce qu'elles obligent les équipes sociales à intégrer une posture de contrôle des hébergés et de justification des conditions dans lesquelles ils sont accueillis.

Le contrôle est au cœur du dispositif de la demande d'asile (elle-même ayant vocation à « contrôler » la légitimité de l'histoire et des craintes du demandeur d'asile). Chaque étape du processus s'y accompagne : papiers, attestation de demande d'asile, empreintes, véracité du récit, date d'entrée sur le territoire, modalités d'entrée sur le territoire... Normalement opérés par l'administration, ils peuvent toutefois être délégués pour parti aux travailleurs sociaux.

Selon Sophie Garcia, « les travailleurs sociaux agissent dans un cadre très contrôlé, avec des outils de plus en plus rigoureux de suivi des personnes et de centralisation des informations relatives aux hébergés, accessibles par les autorités préfectorales » (Garcia, 2018, p. 59). Les intervenants sociaux subissent la modification des modalités d'intervention auprès des demandeurs d'asile. Puisque ce schéma, initialement illustré par des associations militantes composées principalement de bénévoles, a muté vers la prédominance d'associations professionnalisées organisées autour d'une technostucture, les acteurs de l'intervention sociale se rapprochent aussi de la commande publique, jusqu'à se voir doter d'un « rôle ambigu » (Kobelinsky, 2008, p. 116) à la frontière entre la Préfecture et les personnes accompagnées. Pour Christophe Daadouch la situation a dépassé le stade de l'ambiguïté puisqu'il considère l'équipe sociale comme le « supplétif de la préfecture » (Daadouch, 2006, p. 18).

Le contrôle de la Préfecture, et plus largement de l'administration, se manifeste principalement par des demandes visant à obtenir des informations, souvent sensibles, sur les hébergés. Valentine témoigne : « dans le cahier des charges des HUDA, ce qui a changé par rapport au CHUM [centre d'hébergement d'urgence pour migrants], c'est que par exemple

pour les « dublinés » si la Préfecture nous envoie des convocations on doit nous même leur donner leur courrier. On doit les informer de leur changement de statut. Et je pense qu'on va de plus en plus vers un truc contrôlé comme ça où on nous met nous aussi dans une position de contrôle ».

Les intervenants sociaux ne disposent pas d'une marge de manœuvre très large. La loi, déjà, les contraint : « est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 30 000€ d'amende le fait, pour toute personne, de faciliter ou de tenter de faciliter, par aide directe ou indirecte, l'entrée, la circulation ou le séjour irrégulier d'un étranger en France » (Art. L823-1 CESEDA). Tout accompagnement de personnes déboutées devient ainsi juridiquement risqué. Les autres moyens de pression sont moins évidents mais tout aussi dissuasifs. Nous avons vu que l'Etat entretient un lien de subordination avec les travailleurs sociaux. Ne pas répondre à la demande publique fait donc courir des risques professionnels, comme nous l'apprend Valentine, qui nous parle d'anciens collègues qui furent contraints de procéder à des fins de prise en charge : « *c'était dans le cahier des charges légal et donc elles n'ont pas le moyen de refuser, sinon c'était la porte* » (Valentine).

Les associations n'intervenant pas de manière directe dans le DNA et certains syndicats se posent à l'encontre de cette position. Les Etats généraux alternatifs du travail social dénonçaient la multiplication de certaines règles, regrettant les « vellétés de nos gouvernants de casser un peu plus nos cadres de travail, de fouler aux pieds notre éthique professionnelle, de contribuer à l'illisibilité de nos missions et ainsi de faire évoluer le travail social vers du contrôle social » (Assemblée Générale du 31 janv. 2017). Car en effet, il n'est pas inné pour le travailleur social de se ranger du côté de la « régulation sociale » (Guélamine et Eberhard, 2011, p.59) plutôt que de celui de l'accompagnement.

II. Entre valeurs personnelles et consignes institutionnelles : la double-contrainte des travailleurs sociaux

Selon Brigitte Bouquet, « la concrétisation des valeurs d'une société se fait la plupart du temps par le droit » (Bouquet, 2017, p. 46). *Quid* des situations dans laquelle le droit contredit les valeurs ?

Une double-contrainte (A) s'impose aux travailleurs sociaux, coincés entre les requêtes institutionnelles et leurs valeurs personnelles (B).

A. Le mécanisme de la double-contrainte (double-bind)

Guy Giroux estime que les valeurs des travailleurs sociaux et le droit « se situent l'un en face de l'autre comme modes de régulation sociale, parfois dans une position dualiste, parfois dans une position complémentaire » (Giroux, 1997). La double-contrainte désigne la situation dans laquelle deux obligations de nature différentes s'opposent, et sans compromis possible : la résolution de l'un entraîne la négation de l'autre.

L'anthropologue Gregory Bateson a nommé ce phénomène le premier, en 1956. Il a posé les mots sur une situation qui s'impose aux humains depuis la nuit des temps. La double contrainte est par exemple à la base de la tragédie d'Antigone : la nièce de Créon doit choisir entre enterrer son frère condamné par les lois de la Cité à pourrir sans sépulture, ou y renoncer et contredire les lois des Cieux. Elle s'expose à un châtement prononcé dans le premier cas par la loi des hommes, dans le second par la loi des Dieux. Dans les deux cas, Antigone perdra. Elle fait face à une double-contrainte.

Les travailleurs sociaux se trouvent dans une même posture, dénuée peut être d'un peu de dramatique, et dans pièce opérationnelle et actualisée. Pierre Bourdieu définit la double contrainte comme « l'antinomie entre la logique du travail social, qui ne va pas sans un certain militantisme prophétique ou un bénévolat inspiré, et celle de la bureaucratie, de ses disciplines et de ses prudences » (*Ibid.*) Cette citation retrace une partie du raisonnement que nous avons eu jusqu'alors. Le travail social veut défendre des valeurs, qui se trouvent cependant heurtées par des règles administratives. Selon les chercheurs et psychologues intéressés par la notion de double-contrainte, cette dernière provoque une envie de fuir, de s'extraire du dilemme.

B. Défense du cadre au prix des valeurs, défense des valeurs au prix du cadre ?

Après avoir mis en lumière les contradictions auxquelles doivent faire face les travailleurs sociaux de l'asile (1), nous étudierons concrètement la manière dont la double-contraainte se manifeste dans leur quotidien (2).

1. Les lois de la Cité, ou celles des Cieux ?

« Dans le champ social de manière générale, les professionnels sont toujours confrontés à cette tension là qu'il y a entre les injonctions institutionnelles et ce pourquoi nous on est vraiment là ». Valentine décrit ici précisément le phénomène de double-contraainte dans lequel elle se trouve. Cette contradiction, bien qu'elle soit une « tension à l'origine du travail social, se retrouve exacerbée dans le domaine de l'asile, liée à sa dimension juridique et politique, et à sa fonction implicite de tri » (Garcia, 2018, p. 56). Les travailleurs sociaux « se trouvent à l'interface des missions de service public et de la réponse professionnelle personnalisée, pris en étau entre leur éthique professionnelle et l'actualité nationale et internationale de l'immigration, marqué par la mise en place d'un cadre politique et institutionnel toujours plus contraignant envers les migrants » (Bouquet et al. 2016, p. 11).

Toutes les travailleuses sociales rencontrées nous ont témoigné leur exaspération face au cadre de la demande d'asile. Mahault, avant même de commencer l'entretien, ironisait en riant : « il n'y a pas de sens, pas d'éthique, tout va bien, c'est bon on a fini notre entretien ! ». Au cours des discussions, elle témoigne notamment des incohérences : « on se prend en pleine face les incohérences du droit [d'asile] », qu'elle est contrainte pourtant de le mettre en œuvre. Elle décrit les éléments de la demande d'asile comme « des murs », portant des « injustices » qu'il faut « défoncer ». Le mot « injuste » et ses déclinaisons a été a été brandit quinze fois par quatre personnes sur les cinq interrogées. Ces ressentiments sont prégnants.

Claire nous livre un récit qui porte selon elle toute l'incohérence du système : « J'[accompagne] un monsieur dont la demande d'asile a été refusée après même le recours CNDA [...]. Et là il y a quelques jours il est venu me voir en me disant : "Claire j'ai obtenu mes papiers mais avec un autre nom" ». Cet élément lui montre que le droit d'asile n'appartient pas toujours à l'ordre rationnel, or ce hasard ne correspond pas aux valeurs qu'elle porte : « ça n'a aucun sens... » (Claire).

Selon Claire et Pia, il faut « marcher sur la tête » pour comprendre et mettre en œuvre le système. Elles déplorent toutes les deux le manque de sens que porte la demande d'asile : « le

système, il a tellement pas de sens... » (Pia), « [mon métier], c'est aussi être confrontée au non-sens des décisions administratives [...] On est toujours à contre-courant » (Claire).

Les travailleurs sociaux, face à cette double-contrainte, vont jusqu'à considérer que le cadre ne se situe pas aux côtés de l'humain : *« le cadre de la demande d'asile il est très, très, très violent [...]. Or on travaille avec des humains pas qu'avec des gens qui travaillent avec la Préfecture »* déclare Pia, distinguant les « humains » des travailleurs de la Préfecture. Claire déclare elle aussi que la procédure est *« déshumanisée »*, et conclue en disant *« voilà. Il y a les personnes, et il y a le système »*. Cette distinction les positionne franchement du côté de l'humain, comme leur métier l'exige, et elles reconnaissent que le cadre dans lequel elles évoluent contredit ce qu'elles défendent.

Valentine remet en cause son utilité sociale face au cadre : avoir un impact *« ça veut dire avoir vraiment les moyens d'accompagner les gens [...] mais qu'on ne soit pas soumis à des restrictions administratives en disant tu peux pas accompagner cette personne parce qu'elle a pas le même statut »*. Le cadre lui impose donc des restrictions dans l'utilité sociale dont elle pourrait se faire l'auteure, donc impacte la concrétisation de ses valeurs et, *in fine*, son sens au travail. Mahault le décrit clairement lorsqu'elle évoque les liens qu'elle entretient avec l'OFII : *« c'est tout une dépendance qui est compliquée, et qui ne va pas forcément avec mes valeurs »*.

L'instauration de la double-contrainte se manifeste notamment dans les entretiens par l'impuissance que ressentent les accompagnants. Pour exemple, Mahault en témoigne : *« On se confronte à des... oui des injustices, et au final on est hyper impuissants par rapport à ça »*. Elle est sans voix, et l'on sent son émotion face à ce qu'elle définit comme les *« absurdités du droit [d'asile] »*. Un exemple parmi d'autres la frappe : *« quand on voit tout ce qu'on leur demande à l'entretien OFPRA de... de prouver [...] : oh ! Cet homme il vient d'Irak et toute sa famille s'est faite tuer, [...] qu'est-ce que tu veux de plus pour l'accueillir en France, quoi ! »*.

Ce florilège de témoignages atteste d'une contradiction évidente entre les valeurs des travailleurs sociaux, ce qu'ils portent comme projet de société, et les contraintes imposées par la demande d'asile.

Face à cela, *« on ne peut exiger [en tant que travailleur social] de faire à chaque instant le métier d'Antigone. [Et pourtant] le travail social n'est pas systématiquement du côté de Créon »* (Autès, 1999, p. 253). Les travailleurs sociaux sont bien confrontés à un dilemme tragique : les lois de la Cité, ou celles des Cieux ? L'application stricte des demandes institutionnelles, ou la fidélité à des valeurs attachées à leur profession ?

2. Les TS pris en otage

Le renoncement à l'accompagnement social classique d'accès aux droits

Les missions du travail social, depuis la loi 2002-2 notamment, sont l'accompagnement et l'autonomisation des usagers vers l'accomplissement d'un projet personnel. « Il apparaît que, dans le domaine de l'asile, ces principes normalement centraux dans le travail social, sont difficilement tenables, du fait des contraintes subies par les professionnels » (Garcia, 2018, p. 65). Sophie Garcia met en lumière le fait que les travailleurs sociaux ne peuvent accomplir les missions qui portent l'essence même de leur métier. En effet, dans le domaine de la demande d'asile, le projet personnel est quasi-systématiquement délaissé par les équipes sociales, du moins jusqu'à ce qu'elles obtiennent une réponse positive de l'OFPRA ou de la CNDA. Tous les leviers du projet personnels sont alors gelés : les demandeurs d'asile ne peuvent pas travailler ni suivre de formation (sauf rares exceptions), ils n'ont pas le droit non plus de trouver un logement, n'ont pas accès pleinement à la sécurité sociale... Le travailleur social sensé permettre l'accès aux droits se confronte à une interdiction *législative* d'y souscrire.

Sophie Garcia poursuit son exposé de la contradiction en relevant qu'au lieu d'accompagner vers l'émancipation, « la logique du travail social avec les personnes en demande d'asile semble plus relever des logiques d'assistance » (*Ibid.* p. 66). Un gouffre sépare les deux notions. Tandis que l'émancipation désigne l'action « de s'affranchir d'un lien [...], d'un état de dépendance, d'une domination, d'un préjugé » (Larousse), l'assistance elle définit l'action « d'assister quelqu'un, de l'accompagner dans une difficulté, un danger » (*Ibid.*). L'essence de ces deux actions, leurs buts, diffère totalement. Le travail social a pour objectif l'émancipation, or le cadre de la demande d'asile n'autorise que l'assistance.

Les revendications syndicales se sont emparées de cette difficulté et militent pour permettre aux travailleurs sociaux d'accomplir les missions d'émancipation et d'accès aux droit : « Nous, travailleurs et travailleuses (...) attaché-e-s à nos valeurs historiques de solidarité et d'humanité, refusons de participer aux politiques d'exclusion et de stigmatisation menées par les pouvoirs publics dont ils nous voudraient être le bras armé. (...) Les travailleurs et travailleuses sociaux sont face à une volonté politique de traiter la question migratoire comme un trouble sociétale majeur plutôt que d'accompagner des personnes particulièrement vulnérables » (Assemblée Générale des Etats généraux alternatifs du travail social du 31 janv. 2017). Pourtant, de ce système ils demeurent en première ligne.

Les équipes sociales : rôle tampon

Les travailleurs sociaux réalisent le « sale boulot », considéré comme les tâches « qui peuvent correspondre à ce qui va à l'encontre de nos conceptions morales » (Everett Hughes, 1996, p. 81). Christophe Desjours, cité par Carolina Kobelinsky, définit ce sale boulot comme « l'enrôlement des braves gens dans « le mal » comme système de gestion, le « mal » conçu comme la tolérance et la participation à l'injustice et à la souffrance infligée à autrui » (Kobelinsky, 2008, p. 127 ; Desjours, 1998).

Les travailleurs sociaux se voient pleinement attribuer la charge du « sale boulot » de la demande d'asile. « *On reproduit une violence qui est pas de notre fait parce que nous on essaie vraiment d'accompagner les personnes, mais on est dans une position où on est un peu coincé entre ce qu'on nous permet de faire et ce qu'on voudrait vraiment faire* » décrit Valentine.

Dans l'exécution de ce travail, les personnes interrogées deviennent finalement les « tampons » entre le cadre de la demande d'asile et les personnes accompagnées. Claire l'explique : « *Pour moi le travailleur social il est ce curseur-là, il est entre la personne qu'il accompagne et la réalité dans laquelle la personne est. [La question] c'est comment on fait au mieux pour ne pas qu'il se casse la figure là-dedans* ». Mahault aussi évoque ce rôle de tampon, car elle considère qu'elle doit être en perpétuelle « négociation » entre les « partenaires », notamment « *l'OFII, qui oriente les gens mais qui a aussi le pouvoir de les faire sortir [de l'HUDA], les Préfectures, les réponses de l'OFPRA, le positionnement de l'institution, de l'association dans laquelle on travaille* ». Au-delà du fait de se trouver dans une contradiction de valeurs, les travailleurs sociaux doivent ainsi en assurer la médiation.

Et parfois, les tampons prennent des coups. « *Pendant la période de l'attente [...], il y en avait beaucoup pour qui leur pathologie se réveillait à ce moment-là. C'était assez violent, ça partait du jour au lendemain* ». Pia évoque ici les décompensations chez les personnes hébergées, déclenchées lorsque ces dernières ne parviennent plus à réguler et compenser des perturbations générées par leur parcours d'exil et la demande d'asile. Cette situation a été évoquée par trois des travailleuses sociales interrogés. « *Quand il y a trop de frustrations qui sont accumulées, nous on s'en prend quand même un peu plein la figure, mais après... Ce sont... Nous on le prend pas personnellement. On sait que les situations administratives, parfois, rendent fou* » déclare Claire. Un jour, cette travailleuse sociale a rattrapé un homme « *qui allait sauter par la fenêtre* ». « *Ça a été terrible* », témoigne-t-elle. Elle s'est alors posée beaucoup de questions : « *comment on accompagne quelqu'un quand la réalité administrative*

arrive et qu'elle lui fait perdre pied ? ». C'est donc admis chez les travailleurs sociaux, du moins chez Claire, qu'ils prendraient des coups à cause de l'application d'un système qu'eux même dénoncent.

Xavier Bouchereau, auteur et travailleur social, résume cette situation : « Nous [travailleurs sociaux] sommes la caution morale d'un système que l'on sait imparfait et parfois injuste, et souvent nous sommes payés pour y assurer des fonctions de maintien de l'ordre social » (Bouchereau, 2017). Mais alors, comment assurer ces fonctions ? Comment accepter d'avoir ce rôle de « caution morale » d'un système que l'on dénonce ? Et quels effets cela génère sur le travailleur social ? Les conséquences sont multiples.

Partie 2 : De la souffrance au travail à son endiguement stratégique

Chapitre 1 : La souffrance au travail

Nous avons précédemment constaté que les travailleurs sociaux subissent une double-contrainte, partagés entre le respect de leurs valeurs au prix de la négation du droit, ou la mise en place du droit au risque de mépriser leurs valeurs. A cause des liens forts de quasi-subordination qui existent entre eux et la puissance publique, ces derniers sont finalement contraints, pour rester, de mettre en place le cadre de la demande d'asile. Ils renoncent ainsi à poursuivre un accompagnement favorisant pleinement et sans limite leur éthique personnelle.

Pourtant, nous savons que travailler au service de leurs valeurs constitue pour les travailleurs sociaux la pierre angulaire du sens qu'ils trouvent à leur travail. Dès lors, la négation des celles-ci a un impact sur le sens au travail (I). Or ce sens lui-même fonde le métier de travailleur social, souvent décrit comme « un métier de sens ». Pour rester en poste, et endiguer la souffrance liée à cette perte de sens, les intervenants sociaux mettent en place des stratégies de défense (II).

I. L'impact sur leur sens au travail

Après avoir décrit les effets de la double-contrainte sur le sens au travail des travailleurs sociaux (A), nous étudierons concrètement la manière dont les travailleurs sociaux vivent cette situation (B).

A. Description des effets de la double-contrainte sur le sens au travail

Notons tout d'abord que le fait même que les valeurs des travailleurs sociaux soient contrariés provoque fatalement une perte de sens au travail, puisque l'on a démontré préalablement que les valeurs constituaient, chez les travailleurs sociaux, le moteur du sens au travail. Si ce dernier se définit comme la cohérence entre soi et ses missions, mais que ses « missions », par nature, ne peuvent pleinement nourrir le « soi », alors le sens au travail, confus, ne peut totalement se satisfaire. Comme nous l'avons étudié précédemment, la matérialisation des valeurs dans le travail se réalise grâce à l'utilité sociale que les travailleurs sociaux perçoivent, et les modalités d'exécution souples dont ils disposent.

L'impact de la double contrainte sur l'utilité sociale apparaît comme l'effet principal de ces sources de souffrance. Les travailleurs sociaux se sentent impuissants. Le fait que deux personnes interrogées aient utilisé le mot « *mur* » (Mahault, Laila) pour décrire le cadre de la demande d'asile est significatif. Un mur, solide et résistant, empêche un quelconque passage en son travers. Métaphoriquement donc, le mur ne permet pas aux travailleurs sociaux d'accéder aux missions qu'ils souhaiteraient entreprendre avec les personnes accompagnées. La définition des valeurs porte la notion de quête, de quelque chose à atteindre. Face à un mur il ne paraît pas aisé de poursuivre une quelconque quête... Le mur entrave finalement l'impact qu'ils peuvent avoir sur la société, le cadre empêche de ressentir pleinement leur utilité sociale.

Les travailleuses sociales témoignent par ailleurs de leur souffrance face au peu de marges de manœuvre dont elles disposent : « *Non on n'est pas d'accord, mais encore une fois on a pas de... on a pas de solution miracle* » (Laila). Coincées, elles ne disposent ni de « souplesse déontologique », ni de « rectitude morale » (Morin, 2009, p. 10), éléments pourtant essentiels. Le rigoureux cadre doit s'appliquer avec justesse, sans faire appel à ce que le bon sens ou les valeurs dictent. Les modalités d'exécutions du travail pâtissent donc elle aussi de l'application du cadre de la demande d'asile. Les travailleurs sociaux en souffrent.

B. Les souffrances des travailleurs sociaux (insister plus sur le sens au travail)

Une grande partie des entretiens menés dans le cadre de cette étude portait sur l'expression des ressentis, des émotions des travailleurs face à la contradiction de valeurs à laquelle ils s'exposent.

1. Le stress

Tout d'abord, beaucoup des personnes interrogées font état du stress qu'elles subissent. Face à la question visant à comprendre les effets d'éprouver ce que Valentine elle-même avait défini comme les « *injustices* » du droit d'asile, cette dernière répond : « *C'est une grosse source de stress [...]. Il y a des situations qui sont plus stressantes que d'autres mais les situations qui sont stressantes c'est celles où il y a des risque d'interpellation, ou bien des personnes qui décompensent, on en a quand même pas mal* ». Valentine subit donc une anxiété au travail, qui est lié aux conséquences de la lourdeur de la procédure d'asile. Claire aussi éprouve du stress et des difficultés à le surmonter : « *moralement c'est pas simple* », nous confie-t-elle. Parfois, ce stress se transforme en colère.

2. La colère

« *Et du coup cette source de stress ça donne aussi un peu un sentiment de colère* » (Valentine). Cette colère, presque tous les entretiens en font état, en particulier lorsque les travailleuses sociales évoquent des moments où le cadre administratif atteint une grande violence. Les passages en Préfecture en sont l'illustration la plus courante : « *c'est un peu violent parfois d'aller à la Préfecture et de voir quelqu'un se faire interpeler, ça me met hors de moi* » nous déclare Valentine, approuvée sans le savoir par Mahault : « *quand on voit à la Préfecture ne serait-ce que la manière donc ils sont traités [...] franchement parfois ça met les nerfs* ». Claire aussi évoque ces passages en Préfecture en disant que « *ça rend dingue* ». Cette colère permet aussi de mettre en lumière à quel point les travailleurs sociaux tiennent à leurs valeurs et à la défense des droits de ceux qu'ils accompagnent. Leur engagement dans ce métier s'est fondé sur une volonté de les inclure, de leur faire participer à la vie de la cité. Se confronter à la violence préfectorale en ayant toujours en tête ses idées premières crée une situation terriblement complexe dont les travailleurs sociaux échappent grâce à la colère, qui se traduit parfois par la suite par du découragement.

3. Le découragement

Les travailleurs sociaux se confrontent chaque jour au cadre qu'ils dénoncent. Face à cela, ils ressentent parfois une usure, un découragement, comme si leur métier ne servait finalement pas à grand-chose. « *Le métier que je fais parfois j'ai l'impression qu'il sert à rien dans le sens où on est toujours face à des murs [...]. Mais là moi je peux plus quoi, enfin j'ai l'impression de me battre contre une société qui est pas en accord avec ce que je fais et ce que je défends* » (Mahault). Son découragement est palpable. C'est aussi ce dont Claire et Laila témoignent : « *A un moment donné quand tu n'as pas les moyens de faire ton travail correctement, c'est très frustrant et tu te sens pas bien* » (Claire) ; « *On fait ce qu'on peut, mais des fois on est face au mur* » (Laila).

L'impossibilité de réaliser les missions d'accompagnement comme elles l'entendent provoque un sentiment de découragement. C'est principalement le fait de se voir opposer des injustices ou des « *absurdités* » (Claire) constamment qui crée le découragement. Etre confronté aux mêmes barrières, aux mêmes difficultés pour chaque suivi augmente la peine à trouver de l'énergie pour continuer de « *se battre* » (Mahault). Le découragement est donc lié à la fatigue ressentie par les équipes, à l'épuisement face aux difficultés récurrentes.

4. La fatigue

Elément retenus et souligné par tous, la fatigue dans le travail est générée par deux facteurs.

D'abord, les conditions de travail précaires des HUDA implique qu'il y ait peu de travailleurs sociaux par rapport au nombre d'hébergés : le secteur de l'asile se démarque par son faible « taux d'encadrement ». Les équipes sociales se trouvent donc contraintes de déployer des efforts considérables pour accompagner tous les hébergés dans leurs parcours. Par exemple, Mahault a été longtemps la seule travailleuse sociale du centre dans lequel elle exerce, qui accueille 75 hébergés dont 40 % demandent l'asile (60 % sont en présence indue). Elle doit donc accompagner trente personnes dans leur demande d'asile, parcours fastidieux et rigoureux, et en plus de cela assurer un accompagnement « classique » d'ouverture aux droits pour les personnes statutaires, ou construire un plan d'avenir avec les personnes déboutées du droit d'asile. « *Les procédures de droit des étrangers sont... sont hyper épuisantes. Et du coup parfois je sens que j'ai besoin de repos* » livre Mahault.

En parallèle de ce manque de moyen, le deuxième facteur de fatigue réside paradoxalement dans le fait qu'ils ne disposent de presque aucune marge de manœuvre. Les travailleurs sociaux déploient finalement deux fois plus d'efforts, jusqu'à prendre sur leur temps libre, pour arriver à accompagner tout le monde et avec les maigres moyens qui leurs sont alloués. C'est le cas de Pia, qui a quitté l'HUDA dans lequel elle exerçait car elle ne pouvait plus faire face à l'épuisement : « *L'année dernière je donnais vraiment toute mon énergie à l'HUDA, toutes les heures sup' qu'on a fait c'est juste hallucinant. Je ne sais même pas comment techniquement je faisais. J'étais épuisée de chez épuisée, et tant physiquement que psychologiquement* ». En s'attardant sur la répartition de son emploi du temps, l'on s'aperçoit que ses missions dépassent le cadre « normal » de l'accompagnement, c'est-à-dire tel qu'il est prévu conventionnellement. Elle témoigne du fait qu'elle cherchait des formations pour les hébergés qui n'en avaient *a priori* pas le droit, qu'elle rendait visite à des personnes incarcérées en centre de rétention alors même qu'ils ne font plus parti de sa file active... Pia, finalement, ressent la fatigue générée par son impuissance. Claire partage elle aussi ce sentiment : « *Je me sentais épuisée car j'avais l'impression de ne plus avoir les moyens* ». Le fait de ne pas avoir les moyens de réaliser ses missions comme elle l'entendrait crée de la fatigue, en particulier psychique. Elle est donc intimement liée à la notion d'impuissance, qui amplifie les sources de souffrance.

5. L'impuissance, ou « l'effet multiplicateur » des souffrances

« *Si je pouvais être la personne qui met le cachet vert "demande acceptée" sur toutes les demandes ça irait... Mais c'est pas le cas, et ça renvoie à une grande impuissance* » confie

Mahault. Cette impuissance décourage parfois, met en colère souvent et fatigue systématiquement. Valentine aussi rend compte du fait que l'impuissance décuple les émotions liées à la contradiction de valeurs : « *on se sent un peu démunis [...]. Et du coup on a l'impression de bricoler les choses, de faire ce qu'on peut [...] mais il y a des moments où on est vraiment sur un fil* ». Plus précisément donc, l'impuissance encourage Valentine à travailler plus, à tenter plus de démarches, mais elle se confronte fatalement à plus d'échecs aussi, car « *bricoler* » ne garantit pas succès.

L'impuissance constitue le moteur du circuit endogène des souffrances au travail, qui endommage la résistance des travailleurs sociaux. Et à l'image d'un circuit électrique, lorsque qu'un élément disjoncte la lumière s'éteint.

II. Face aux sources de souffrance : le départ ou la mise en place de stratégies de défense

Face aux souffrances liées au travail, certains travailleurs sociaux font le choix de quitter la structure dans laquelle ils travaillent (A), tandis que d'autres mettent en place des stratégies, souvent temporaires, visant à limiter les souffrances (B).

A. Le départ

Le départ, parfois volontaire (1), peut être aussi subi, provoqué par une incapacité psychosociale à poursuivre (2).

1. Départ volontaire

La démission peut être une « technique utilisée lorsque le travail ne convient plus aux valeurs personnelles et que le travailleur parvient à la conclusion qu'il est impossible de changer leur situation » (Boivin-Desrochers et al. 2014, p. 91). C'est le choix qu'ont fait deux travailleuses sociales interrogées. La première, Pia, a quitté l'asile il y a un an, et travaille dorénavant dans un centre d'hébergement et de stabilisation (CHS). Elle nous partage l'épuisement qu'elle a vécu, et les conséquences qu'elle a dû en tirer : « *donc avec une collègue on s'était dit ok en décembre on fête Noël et on se casse, on re-signe pas [de renouvellement de CDD]. On s'était mis cette dead-line là parce qu'on en pouvait plus* ». Pia exprime bien le fait que c'est l'épuisement et le découragement face au travail qui l'ont poussée à partir. Les mots qu'elle utilise sont forts, ils témoignent du fait que cette option du départ était une solution de vie, de survie, indispensable pour trouver à nouveau du souffle et du sens. Dans sa structure, les

chefs de service aussi faisaient pour la plupart le choix du départ : « *je pense que j'ai eu cinq ou six chefs de service à l'HUDA en un an [...]. Tous les chefs de service qu'on avait c'était des intérimaires, à qui [l'association] proposait finalement un CDD ou CDI, et ils refusaient parce qu'ils ne pouvaient pas rester plus longtemps* » (Pia). Des conditions de travail trop dures, un champ d'intervention trop strict, trop de comptes à rendre à trop de parties prenantes... Beaucoup de raisons expliquent ces départs successifs qui contribuent à l'instabilité des équipes et empêchent de construire un accompagnement stable et continu.

Mahault a eu une première expérience dans l'asile auprès de femmes exilées, qui a été particulièrement éreintante. Accompagner ces femmes et les préparer aux entretiens OFPRA l'a mise à rude épreuve : « *Je me suis rendue compte qu'il y a eu une ou deux histoires en trop de viol en Libye... clairement... et pendant [un] entretien je me suis dit... je ne peux plus entendre ça, et je suis fatiguée, je n'en peux plus* ». Elle a alors aussitôt présenté sa démission, et a arrêté de travailler dans le champ social pendant une année, durant laquelle elle a voyagé : « *J'avais besoin d'un break* ». Le jour où nous l'avons rencontré était son dernier dans la structure, elle compte devenir cheffe de service et ne souhaite pas travailler dans l'asile.

Travailler dans l'asile et faire corps avec le cadre provoque ainsi des souffrances qui peuvent mener au départ, choisi ou provoqué.

2. Le départ subi pour des raisons médicales

La première fois que la notion de *burnout* fait son apparition, c'est pour « décrire le sentiment d'épuisement chez les bénévoles dans le secteur social » (David Autissier et *al.*, 2008, p. 40). Herbert Freudenberger, à l'origine de ce terme, le décrit en 1974 comme un « affaiblissement et une usure de l'énergie vitale provoqués par des exigences excessives qu'on impose ou qui sont imposées de l'extérieur [...] qui minent nos forces, nos mécanismes de défense et nos ressources » (Herbert Freudenberger cité par David Autissier et *al.*, 2008, p. 41).

Bien que le *burnout* dépasse aujourd'hui les frontières du social, il implique tout de même quasi-systématiquement une crise du sens et un surmenage chez celui ou celle qui le subit. L'institut national de recherche et de sécurité (INRS) définit le *burnout* comme un « syndrome d'épuisement des ressources physiques et mentales affectant plus particulièrement les « professions d'aide », soit l'ensemble des professions caractérisées par une dimension d'aide, d'assistance, de soin ou de formation auprès d'un public » (INRS, 2012, p. 157). Beaucoup de chercheurs s'intéressant à cette notion dirigent d'ailleurs leurs études vers le personnel soignant. « Les soignants ont souvent fait le choix de leur profession pour des raisons altruistes.

Lorsqu'ils ont l'impression que ces valeurs ne sont pas partagées par le milieu où ils travaillent, et qu'ils sont obligés de se conformer à un système qui ne leur correspond pas, cela peut les conduire au *burnout* » (Lecourt et al., 2018). Le parallèle avec les travailleurs sociaux saute aux yeux : le choix d'un métier de sens, proche de l'humain, la confrontation de ce sens avec des décisions hiérarchiques, les conséquences compliquées sur le sens au travail. Et en effet, les travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile évoluent sur un terrain propice aux risques psychosociaux, et en première ligne au *burnout*.

Mahault, au début de notre entretien, apprenait que notre recherche portait sur les travailleurs sociaux qui accompagnent les demandeurs d'asile. Et, en riant, elle déclarait : « *Tu travailles spécifiquement sur les TS [travailleurs sociaux] qui accompagnent des DA [demandeurs d'asile] ? Eh beh... T'as dû voir que des TS en burnout !* ». Aucune des travailleuses sociales rencontrées n'a traversé de *burnout*. Cependant toutes savent leur exposition à ce risque. Pia raconte par exemple que sa première cheffe de service en HUDA, la plus « efficace », a finalement fait « *un abandon de poste, parce qu'elle a craqué complètement* ». L'abandon de poste intervient quand la situation n'est plus tenable, quand la personne n'a plus de ressource pour faire face aux sources de souffrance. L'épuisement que décrivent toutes les travailleuses sociales lors de nos entretiens témoigne d'une abnégation qui épuise, et qui expose à ce genre de risques psychosociaux. Pour s'en protéger, elles mettent en place des stratégies de défense.

B. La mise en place de stratégies de défense

Face aux souffrances provoquées par leur travail, les intervenants sociaux tentent d'avoir recours, consciemment ou non, à des stratégies de défense. L'approche psychodynamique (1) et le *coping* (2) offrent tous deux un cadre d'analyse intéressant. Nous nous ancrerons dans chacun d'entre eux (3) pour déterminer les mécanismes mis en place par les travailleurs sociaux dans nos cas d'espèce.

1. L'approche psychodynamique du travail (PDT)

L'approche psychodynamique (PDT) est une méthode d'analyse qui s'intéresse à la confrontation d'un individu à son environnement de travail. Elle a pour objet « l'organisation du travail comme source de plaisir et de souffrance et comme lieu d'émergence de stratégies

défensives permettant aux individus de transiter avec les exigences de leur situation de travail afin de demeurer en santé » (Alderson, 2004, p. 243).

Ainsi, le cadre théorique de la psychodynamique tente d'identifier des sources de souffrance vécues par un travailleur ou une travailleuse sur son lieu de travail, et d'analyser ce que ces derniers « s'ingénient à inventer pour trouver les meilleurs compromis entre ce qu'ils doivent faire, ce qui leur est possible de faire et ce qu'ils souhaiteraient faire compte tenu de ce qu'ils pensent être le juste ou le bien » (Dominique Huez, 1994, p. 19). Ce cadre d'étude repose sur l'hypothèse que, face à une source de souffrance, les individus sont inconsciemment porteurs de solutions pour s'échapper au dilemme. Dès lors, les méthodes qu'ils emploient visent à acquérir du pouvoir d'agir sur la situation.

On dégage un triptyque de conséquences de la mise en place de ce mécanisme. Tout d'abord, la sensation de souffrance au travail diminue : puisque la souffrance naît en particulier de la paralysie face à une rigueur déontologique, la marge de manœuvre dégagee par la PDT permet de l'atténuer. Ensuite, les mécanismes de défense introduits par la PDT donnent la capacité à son utilisateur ou son utilisatrice de surmonter ou de contourner certaines difficultés liées à son travail. Ils agissent donc directement sur les sources de souffrance, en surmontant tout ou partie de la difficulté. Enfin, et comme conclusion à ces précédents points, les mécanismes mis en œuvre par les travailleurs concernés ont pour effet de les préserver des risques psychosociaux, qui s'amenuisent en même temps que les sources de souffrance.

Il faut noter tout de même que les stratégies d'espèce sont une source finie (Boivin-Desroches et *al.*, 2014). La mobilisation des mécanismes de défense demande une grande énergie. « Au moment où les stratégies défensives deviennent inefficaces, la diminution de la performance au travail de l'individu et l'épuisement de ce dernier peuvent faire irruption » (*Ibid.* p. 91). L'utilisation des stratégies autorise un certain pessimisme au regard des conséquences qu'elles provoquent. Les mécanismes impliquent de déployer une grande énergie, qui épuise qui s'y prête, jusqu'à ce qu'il ne dispose plus des ressources nécessaires à leur maintien. Les souffrances au travail, masquées jusque-là par les stratégies de défense, sont alors décuplées. Finalement, « l'utilisation excessive de stratégies défensives ne permet pas aux individus de transformer les situations difficiles, mais bien de s'y adapter » (*Ibid.*).

Ce cadre théorique semble adapté à notre recherche. Il permettra d'expliquer la manière dont les travailleurs sociaux parviennent à se maintenir sur des postes qui leur procurent des souffrances. La plupart des recherches portant sur la PDT prennent comme sujet d'étude le

personnel soignant. Or, comme exposé précédemment, les travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile et le personnel soignant se confrontent sensiblement aux mêmes enjeux généraux, aussi la pertinence de l'utilisation de cet outil se confirme.

Une autre démarche, très proche, peut être intéressante à inclure dans notre cadre de travail.

2. Le coping

Le *coping* se traduit en français par « faire-face », « s'adapter ». Il consiste justement à expliquer la manière dont les travailleurs s'ajustent volontairement à des conditions d'exercice menaçantes pour lui. A la différence des mécanismes de défense, qui peuvent être inconscients et sont centrés sur l'équilibre intérieur de la personne, le *coping* apporte un ajustement précis, volontaire, ayant pour but de répondre à un élément particulier provoquant le déséquilibre. Richard Lazarus et Susan Folkman, en 1984, ont les premiers théorisé ce phénomène.

Eléonore Czarik le définit comme « l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux mis en œuvre par une personne pour gérer des exigences qui excèdent initialement ses ressources » (Czarik, 2020, p. 53). Une situation de départ est ainsi posée : une personne se confronte à des exigences auxquelles elle ne peut répondre avec les ressources dont elle dispose *a priori*. Le *coping* s'intéresse aux efforts qu'elle va mettre en œuvre pour pouvoir y répondre.

Plusieurs travaux découpent et regroupent des stratégies de *coping*. Nous retiendrons le modèle originel de Lazarus et Folkman, qui dessine deux catégories de *coping* (Folkman et al., 1984). Une troisième, le *coping* centré sur le soutien social, a été ajouté ultérieurement et il semble adapté à la présente recherche (Gangloff et Malleh, 2017) :

- Le *coping* centré sur les problèmes doit permettre de diminuer les exigences de la mission à accomplir, ou d'augmenter ses propres ressources pour mieux y répondre ;
- Le *coping* centré sur les émotions consiste à « réguler les tensions émotionnelles » que la situation pose (*Ibid.*) ;
- Le *coping* centré sur le soutien social, enfin, veut s'appuyer sur des tiers pour pouvoir accomplir les missions demandées.

Cette distinction s'avère particulièrement intéressante car elle permet d'identifier les grandes catégories auxquelles les travailleurs peuvent se prêter.

3. Cadre d'analyse d'espèce

La distinction fondamentale entre le *coping* et la PDT s'avère la conscience de la mise en place des stratégies. Le *coping* atteste d'une volonté franche du travailleur de surmonter des sources de souffrance qu'il identifie pleinement. Il est tout-à-fait conscient de l'ensemble du mécanisme, il sait pourquoi il a recours à ces stratégies, ce qu'elles permettent et, en général, quelles sont leurs limites. En revanche, les mécanismes de défense telles que décrits dans la PDT impliquent que le travailleur n'a pas conscience de la mise en place des stratégies. C'est de manière involontaire qu'il se protège, une réaction intérieure dont il est paradoxalement étranger.

Les deux approches apportent un intérêt particulier à l'analyse d'espèce, puisque notre but ici est de comprendre comment les travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile peuvent annihiler leurs souffrances au travail. La conscience de ce mécanisme importe finalement assez peu. Par ailleurs, la distinction même entre les deux ne paraît pas totalement justifiée. En effet, certains travailleurs peuvent tout à fait mettre en œuvre involontairement une stratégie de défense et prendre par la suite conscience de son existence, poursuivant ainsi son développement de manière intentionnelle cette fois. De la même manière, des mécanismes relevant davantage du *coping* peuvent être mis en place automatiquement par un travailleur, sans vraiment s'apercevoir et conscientiser la situation globale, les causes et les conséquences de son action. Finalement, « l'évolution des concepts tant de la défense que du *coping* a conduit à une convergence notable suggérant un chevauchement qui paraît suffisant pour rendre peu pertinentes les présentations ou les études séparées de la défense et du *coping* » (Chabrol et al., 2018, p. 5). C'est donc en ayant recours aux deux méthodes que nous analyserons les techniques de défense des travailleurs sociaux dans le domaine de l'asile.

Chapitre 2 : Les stratégies de défense centrées sur le problème

Pour se protéger et se défendre d'une situation menaçante pour sa santé mentale, un individu peut mobiliser ses ressources et agir directement sur la source du stress : en diminuer sa portée, la modifier, ou adapter la réponse qu'il peut y apporter. L'ensemble de ces stratégies se regroupent sous l'appellation de *coping* centré sur le problème (Folkman et *al.*, 1984).

Au regard des entretiens menés avec les travailleuses sociales, deux grandes catégories d'adaptation se distinguent : celles qui visent à augmenter ses propres ressources, à s'armer *différemment* pour s'armer *mieux* face au problème (I) ; et celles qui permettent d'agir à la source du problème en le diminuant, en changeant sa nature ou en l'évitant (II).

I. Augmenter ses propres ressources

Nous remarquons que les travailleuses sociales rencontrées s'adaptent pour répondre au problème en cherchant à se former (A), en changeant régulièrement de poste (B), ou en se fixant des limites dans le cadre d'intervention, volontaires et réfléchies (C).

A. Se former pour gagner du pouvoir d'agir

La formation régulière et l'importance qu'elle revêt intervint plusieurs fois au cours des entretiens. L'accès à une formation professionnelle continue constitue un droit individuel, protégé par le code du travail. Il permet notamment « le maintien dans l'emploi, [favorise] le développement de[s] compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle » (Art. L6311-1 Code du travail). Dans le secteur social, et en particulier auprès des demandeurs d'asile, l'accès à la formation est primordial.

Tout d'abord, se former permet de prendre du recul sur la profession, de se reconnecter avec un environnement différent de la structure. C'est souvent l'occasion de rencontrer des pairs qui interviennent dans d'autres centres, voire dans d'autres associations, donc confrontés pour partie à d'autres enjeux. Il crée du lien et permet de remettre un souffle dans le quotidien des travailleurs. Claire témoigne : « *J'accorde beaucoup d'importance à [la formation]. Rien que l'autre jour je suis allée faire une formation Word, ce qui n'est pas la matière de mon travail, mais juste [...] voir comment les choses fonctionnent ça permet de se renouveler dans son travail, que ce soit les outils informatiques ou la pratique en elle-même* ». Claire reconnaît

donc que même dans les formations qui ne touchent *a priori* pas au cœur de son travail, elle puise une forme de renouvellement qui la motive. Cela lui permet de sortir la tête de son quotidien, et de prendre du recul sur la pratique : « *[c'est important] aussi pour se reconnecter, car quand on est la tête dans le guidon [...] on ne sait pas ce qui se passe ailleurs alors qu'il y a plein d'autres choses qui permettraient de faire encore mieux* ».

Par ailleurs, nous avons vu que l'asile appartient à un corpus juridique très technique. Pour se l'approprier, il faut du temps, et des outils aidant à la compréhension de certains mécanismes. Ce domaine de droit se caractérise aussi par son instabilité. Cela demande une nécessaire actualisation régulière des règles. Face à cela, Pia, pendant son séjour en HUDA, a « *toujours demandé des formations en droit d'asile parce qu'[ils] étai[en]t jeté[s] comme ça, alors qu'il faut absolument un temps d'adaptation* ». Lorsqu'elle a obtenu la formation, son quotidien a changé. Avant, son équipe et elle ont « *galéré à avoir des réponses* », ils contactaient des avocats, qui ne pouvaient pas toujours prendre le temps de faire des recherches juridiques et apporter des réponses à des travailleurs sociaux. La formation a permis à l'équipe de s'emparer seule de ces outils, et d'apporter seule des réponses sur des sujets complexe aux usagers. Pia atteste qu'ils ont « *gagné un temps fou* ». Ils avaient dorénavant les moyens d'affronter les problèmes auxquels peuvent être confrontés les personnes qu'ils accueillent, et ils connaissaient le système dans lequel ils évoluaient : les droits et obligations des personnes accompagnées, comme des travailleurs sociaux d'ailleurs. La formation leur a permis de s'emparer d'une forme de pouvoir d'agir, propre à avoir un impact plus fort sur les personnes accompagnées et, *in fine*, sur la société.

Claire souligne une autre spécificité du domaine de l'asile : la différence de langue et de culture. La plupart du temps, les personnes accompagnées ne parlent pas la même langue, et n'ont pas les mêmes codes sociaux, ce qui peut rendre difficile l'accompagnement. Apprendre l'ensemble des langues parlés par les personnes accompagnées semblait un pari de long terme un peu risqué et fastidieux, aussi Claire a suivi, un an après son entrée en HUDA, un diplôme universitaire (DU) psychiatrie compétences transculturelles, pour tenter de répondre à « *la question de la langue et de l'accueil de l'autre, de sa culture* ». Elle en parle avec un tel enthousiasme qu'on la croit lorsqu'elle conclue en disant que c'était « *vraiment très intéressant* ». Cette formation lui a appris à accueillir l'autre dans la différence culturelle, pour comprendre et mieux accompagner certains traumatismes psychiques que quasiment toutes les personnes ayant vécu un parcours d'exil connaissent. Le diplôme lui a bien donné des outils permettant d'ajuster sa réponse à des souffrances personnelles qu'elle avait identifié en amont.

En cela, la formation constitue bien une stratégie de défense basée sur le problème, car elle permet de valoriser les capacités des travailleurs sociaux, de les armer pour répondre aux difficultés du métier.

Le mécanisme permet finalement de développer le sens au travail des travailleurs sociaux. D'abord, il favorise l'utilité sociale : les agents ont plus d'impact, ils subissent moins le cadre, disposent d'outils pour lutter contre le sentiment d'impuissance. Ensuite, il ouvre vers des perspectives d'évolution dans le métier.

B. La mobilité pour se dynamiser

On observe chez les travailleurs sociaux une mobilité qui pourrait être *a priori* qualifiée de grande instabilité dans leur travail. L'ensemble des personnes rencontrées travaillait dans leur structure depuis moins de trois ans, sauf Claire, qui y travaille depuis six ans et qui s'apprête à partir. Pia change de structure tous les ans ou tous les deux ans, la plus longue expérience de Mahault a duré trois ans et demi... Il s'agirait de s'intéresser aux causes de la fréquence soutenue de ces changements.

Nous constatons que les changements de poste, en réalité, ne se déclenchent pas vraiment suite à une détérioration des conditions de travail des intervenants sociaux, mais permettent de leur redonner de l'énergie, de renouveler leur pratique, de faire face aux mêmes enjeux mais dans un autre cadre, et avec des outils plus aguerris. Claire l'explique : « *en tant que travailleuse sociale je pense qu'il faut savoir reconnaître ces signes là pour aller ailleurs et se renouveler, pour se donner de l'énergie, parce qu'on sent parfois qu'on ne donne plus la même énergie qu'au début car on sent des situations qui n'avancent pas, qui ne bougent pas* ». L'immobilisme des dossiers constitue une source de souffrance propre à détériorer le sens au travail. Face à cette difficulté, le changement de structure pourra être salvateur pour Claire. Elle sait qu'elle travaillera dans le même cadre, donc sera confrontée aux mêmes difficultés, mais le changement lui permet de se remplir d'une énergie nouvelle, mieux à même de contrer ces sources de souffrance.

Mahault puise la même énergie dans cette stratégie de défense. Son dernier changement lui a « *attisé une curiosité et une envie d'apprendre qui étaient un peu nouvelles* ». Elle a alors accepté le CDI qu'on lui proposait (elle a commencé en intérim) : « *c'est pour ça que je me suis dit oui je vais rester, j'ai encore des choses à apprendre dans mon métier, il y a encore des choses pour lesquelles je veux me battre* ». Le changement de poste ne se définit donc pas

comme une fuite, ni une manière d'échapper aux sources de souffrance, mais comme une technique de défense permettant de s'adapter au problème en augmentant ses ressources.

Mahault change très régulièrement de poste, mais elle s'accorde des pauses, plus ou moins longues, entre chacune de ses expériences professionnelles. Ces dernières lui permettent de se ressourcer, de faire le point et de reprendre son souffle avant de se réengager. « *Dans mon métier je me suis rendue compte que c'était important de me donner à fond, fond, fond pendant un an, un an et demi, et après de m'octroyer quelques mois, ou une année en dehors de tout ça, pour pouvoir mieux revenir après* » (Mahault). Encore une fois, la pause lui permet de se ressourcer et de s'emplit d'une énergie qui l'aide à faire face aux sources de souffrance vécues au quotidien. Cette stratégie de défense génère du sens au travail, car il renouvelle l'expérience et augmente l'impact social. Il permet, tout en prenant acte de la contradiction de valeurs dans laquelle se trouve le travailleur social, de l'échapper pour partie de ce dilemme, en lui donnant certains outils pour favoriser le déploiement de ses valeurs au sein du cadre. Ce déploiement de valeurs peut aller jusqu'à l'établissement personnel de « lignes rouges ».

C. Poser ses limites, tracer ses lignes rouges, « dire non » (Bouquet, 2017)

« Est-il possible que l'éthique professionnelle aille jusqu'à l'apprentissage de « dire non » devant des agissements contraires aux valeurs professionnelles ? C'est la question d'une éthique professionnelle impliquant une capacité d'indignation et d'engagement » (Bouquet, 2017). A travers cette question, Brigitte Bouquet s'aventure dans un domaine sensible, qui vise à responsabiliser les travailleurs sociaux, les pousser à s'engager et refuser certaines demandes qu'on leur impose. Dans ce schéma, le travailleur social, décide de ne pas se fondre entièrement dans le cadre, mais d'opérer une sélection entre les éléments qui sont à ses yeux les plus importants et pour lesquels il ne peut pas lâcher, et les éléments qu'il est prêt à céder pour la mise en œuvre du droit de l'asile. Ainsi l'intervenant se voit emplier d'une nouvelle ressource : celle de savoir dire non. Les témoignages évoquent plusieurs lignes rouges, variant en fonction des sensibilités de chacun. Cependant, la plus importante, partagée par quatre travailleuses sociales sur les cinq rencontrées, concerne les fins de prise en charge. Nous étudierons donc cette stratégie de défense au regard de cette limite.

1. « Dire non » pour assouplir la rigueur de la mise en place du cadre

En principe, un centre d'hébergement dispose de trois mois pour faire sortir de la structure une personne déboutée du droit d'asile, et de six mois pour une personne qui a obtenu le statut. Cependant, il arrive que les associations refusent de procéder à cette remise à la rue. Les présences indues désignent les personnes qui devraient avoir quitté le centre mais qui y restent grâce à la souplesse de la structure. La plupart des personnes rencontrées se mobilisent pour disposer de cette souplesse.

« Si on remettait les gens à la rue, et on a eu cette discussion et cette réflexion avec les collègues, si c'était le cas je serais partie, mais direct, vraiment. C'est des valeurs pour moi il ne faut pas y toucher, et si tu y touches bah mon travail il a pas de sens ». Pia travaillait dans un HUDA où ils ne procédaient pas aux « remises à la rue ». Elle exprime clairement le fait que si les fins de prise en charge - se traduisant finalement par la mobilisation des équipes pour faire sortir quelqu'un du centre - avaient eu lieu, elle n'aurait pas accepté et serait partie. Cette action prendrait trop le pas sur ses valeurs. Elle raconte par la suite que lorsqu'une structure dans laquelle elle a travaillé a fermé, l'association ne parvenait pas à trouver des places pour reprendre en charge chacun des hébergés. Ils devaient être remis à la rue. A ce moment-là, Pia s'est concertée avec ses collègues et ils ont fait savoir à la direction qu'ils ne le permettraient pas : *« on était pas du tout d'accord, et [...] là on n'acceptait pas »* (Pia). Cet extrait montre que Pia et ses collègues font des concessions sur la mise en œuvre de leur éthique pour se plier au cadre de l'asile, mais que ces renoncements ont des limites, et la fin de prise en charge en est une.

Le fait de se tracer des lignes rouges permet aux travailleurs sociaux de puiser du pouvoir d'agir : ils disposent d'un moyen d'action, et c'est leur propre volonté qui impacte la situation dans laquelle ils se trouvent. Ils exercent un pouvoir dont ils disposent pour faire valoir leurs propres valeurs et les imposer au cadre. En cela, ils augmentent leurs ressources et leur sens au travail. Il arrive que les associations leur emboitent le pas.

2. « Dire non » pour créer une mobilisation associative

Le refus de procéder aux fins de prise en charge entraîne l'augmentation des taux de présences indues. Or, l'OFII et la Préfecture veillent à ce que ce taux soit au plus proche de zéro.

Dans la structure de Valentine, un audit a été organisé entre l'OFII, la Préfecture et l'association gestionnaire, visant à expliquer et remédier aux absences de fin de prises en charge. Valentine restitue l'une des réunions de l'audit, à laquelle le directeur général de son

association était convoqué : *« C'était un peu... je ne sais pas comment dire... une sorte de passe d'arme entre le Préfet et la direction [de l'association]. La Préfecture disait qu'on avait des personnes déboutées qui étaient toujours là, et la direction disait qu'elle ne voyait pas l'intérêt de sortir les gens [...], et que la Préfecture avait qu'à faire son travail et les expulser, mais que c'était pas notre travail de virer les gens ».*

Ce témoignage retient particulièrement notre attention. Tout d'abord il indique que les associations gestionnaires de structures DNA, tout comme les travailleurs sociaux, peuvent tracer des lignes rouges sur des questions d'accompagnement. Ensuite, il met en lumière le cœur de la souffrance des équipes sociales, puisqu'il fait le lien direct entre le refus de procéder aux remises à la rue et la volonté de protéger les équipes de cette souffrance. La direction de l'association établit une frontière non seulement entre ce qui relève pour elle de l'acceptable et de l'inacceptable, mais aussi entre ce qui relève du métier de travailleur social et ce qui n'en relève pas. Elle extrait ainsi les travailleurs sociaux d'une charge imposée par le cadre, d'une partie de la double-contrainte qui s'impose à eux.

« Dire non » permet donc aux travailleurs sociaux d'engager leur institution avec elle, trouver une légitimité et une protection, et espérer ainsi faire bouger les lignes.

3. « Dire non » pour bouger les lignes

A la question visant à savoir si elle avait déjà été contrainte de procéder à une fin de prise en charge, Valentine répond : *« non. Et je pense que c'est une des raisons pour lesquelles je reste ici, parce que je sais que c'est pas du tout le cas dans toutes les assos. Et je pense que c'est un truc à maintenir et à défendre, parce que ça veut dire que c'est possible ».* Bien avant l'organisation de l'audit, elle justifiait le fait de rester dans la structure par l'absence d'obligation de remise à la rue.

Lorsqu'elle déclare que *« c'est possible »*, elle évoque la tournure que l'audit a pris. Au moment de l'entretien, il n'était pas encore officiellement clôturé, mais touchait à sa fin. Elle raconte : *« On n'a pas perdu nos financements. Là on se fait un peu plus contrôler par l'OFII ou par la DRIHL par rapport aux sorties mais surtout pour des personnes statutaires, pour [leur] trouver des solutions de relogement, ce qui n'est pas plus mal parce qu'on a plus de propositions de logement qu'avant ».* Ainsi, le fait d'avoir tenu bon, d'avoir maintenu cette ligne rouge et d'en avoir fait la limite de l'association toute entière a permis à la structure d'être libérée de cette obligation. L'OFII et la DHRIL semblent tacitement accepter le refus des équipes de remettre à la rue. La responsabilité de les faire sortir leur incombe alors, et ils trouvent des solutions, en l'espèce en envoyant plus de propositions de relogement pour les

statutaires afin de libérer les places. « Les lois gouvernent les mœurs, mais en retour celles-ci alimentent la transformation des lois » (P. Cabin, 2001, cité par Brigitte Bouquet, 2017). Le cas en présence illustre bien ce phénomène.

Brigitte Bouquet en donne un autre exemple. En 1990, la Mairie de Paris demandait aux équipes sociales de photocopier les cartes de séjour des étrangers venu demander l'octroi d'une aide financière. L'objectif était de limiter la distribution des fonds, en tenant compte notamment de la nationalité des demandeurs, ce qui était contraire au CASF qui n'imposait qu'une condition de ressource. Face à cette injonction, les travailleurs sociaux se sont mobilisés et ont décidé de dire non, collectivement. « Ce fut un refus éthique par rapport à une commande politique allant à l'encontre du droit » (Bouquet, 2017, p. 92). Dans ce cas à nouveau, les équipes sociales gagnèrent une forme de pouvoir d'agir.

Se fixer une ligne rouge permet d'augmenter ses propres ressources. Elles décentrent les modalités d'exécution du travail, délivrant plus de souplesse et d'autonomie aux travailleurs sociaux. Non seulement nous considérons que « dire non » est déjà un acte de défense des valeurs, mais en plus c'est un acte qui permet ensuite d'agir plus encore dans ce sens. En ce sens, « dire non » participe à favoriser le sens au travail des équipes sociales.

Lorsque cette stratégie aboutit à une modification du cadre, elle entraîne une diminution de la nature du problème à l'origine de la souffrance des travailleurs sociaux.

II. Diminuer les attentes du cadre

Le *coping* centré sur le problème permet de s'attaquer directement à ce dernier, notamment en diminuant ses exigences. Puisque la souffrance au travail naît d'une contrainte à laquelle sont confrontés les travailleurs sociaux, le fait de contourner cette contrainte ou d'en modifier sa substance entraîne une réduction de la souffrance au travail. Eviter le cadre peut se traduire par l'orientation des personnes accueillies vers des acteurs propres à le contourner (A), ou par le détournement direct des contraintes (B).

A. Inciter à aller vers des acteurs qui pourront contourner le cadre

Puisque nous avons étudié les liens entre les travailleurs sociaux et l'Etat, c'est conscient de la subordination de l'un à l'autre que nous entamons cette partie. Le cadre qui enserme la demande d'asile relève principalement du droit et des exigences administratives. Le contourner ou passer outre relève donc soit de l'infraction soit de la faute professionnelle. La stratégie en

l'espèce peut permettre d'éviter aux travailleurs sociaux d'avoir à choisir entre les conseillers prud'hommaux ou les juges du correctionnel.

Par ailleurs, l'accompagnement ne fait pas transférer la responsabilité des actes du demandeur d'asile à l'accompagnant. Par conséquent, contourner le cadre ou tenter d'en modifier la substance en prenant le risque de nier des exigences administratives et légales fait peser le risque aussi (surtout ?) sur le demandeur d'asile. Les conséquences sont alors d'une toute autre envergure car sa demande d'asile peut être aussitôt avortée. La plupart des travailleuses sociales ne peuvent se résoudre à prendre un tel risque : *« au-delà du respect de la loi, je ne sais pas quelles conséquences ça peut avoir ces conseils-là, et je ne sais pas si j'arriverais à supporter l'idée d'avoir conseillé à quelqu'un quelque chose qui aura eu des conséquences terribles pour lui »* (Claire). Sur ce sujet, les intervenants sociaux conscientisent et acceptent la forme d'appartenance au cadre qu'implique leur profession. Ainsi, Claire justifie sa précaution en disant *« je représente quand même l'institution »*.

Afin tout de même de baisser les exigences du cadre, les travailleurs sociaux ont parfois recours à la technique de « l'externalisation » de la recherche de solution. Puisqu'ils ne peuvent pas eux-mêmes contredire le cadre, ils dirigent les demandeurs d'asile qu'ils accompagnent vers des associations qui le peuvent. Ces associations, souvent militantes, ne gèrent pas de structures du DNA. Parfois orientées directement vers le domaine juridique (GISTI), elles offrent sinon une forme d'accompagnement aux personnes qui ne disposent pas de suivi social par ailleurs. Libérées des liens financiers qui lient à l'Etat, elles disposent de plus de souplesse et de liberté vis-à-vis du cadre et peuvent s'engouffrer dans des failles, des points morts.

Lorsque la structure dans laquelle travaillait Pia a annoncé qu'elle fermerait ses portes sans trouver de solutions pour tous les hébergés, l'équipe s'est mobilisée et a eu recours à cette technique : *« il y avait des trucs hyper injustes avec des gens qui restaient sans solution alors que normalement [l'association] s'était engagée à remettre personne à la rue, là ils étaient en mode "on a pas le choix". Donc là avec certains membres de mon équipe, on a commencé à contacter Utopia [56], enfin tu vois on a commencé à solliciter notre réseau »*. Utopia 56 accompagne les exilés qui ne disposent pas de suivi social, demandeurs d'asile ou non. Cette association, qui ne reçoit pas de subvention publique, organise souvent des actions pour ouvrir l'accès à certains droits. Pia, en contactant Utopia 56, espérait ainsi que cette association utilise les moyens de pression dont elle-même ne peut pas disposer pour empêcher cette remise à la rue massive.

Claire, elle aussi a déjà orienté des personnes qu'elle accompagnait : « *je peux donner par exemple des orientations où des gens vont aller prendre conseil auprès de personnes qui peuvent leur proposer d'autres solutions. [...] Orienter vers tout ce qui est association qui défendent le droit des migrants, quelque chose comme ça* ». Donner ces orientations permet au travailleur social de dévier le problème et de le déposer entre les mains d'individus qui disposent des moyens nécessaires à le contourner. Le travailleur social se démarque ainsi du cadre, puisqu'il donne, de manière indirecte, les moyens au demandeur d'asile de mettre toutes les chances de son côté. Cette stratégie de défense ne permet cependant pas de se substituer aux contournements du cadre qu'opèrent directement les travailleurs sociaux.

B. Contourner le système : reprendre du pouvoir d'agir, et en rendre aux demandeurs d'asile

Après avoir décrit cette stratégie de défense (1), nous étudierons la façon dont les travailleurs sociaux la mettent en place. Qu'elle soit passive (2) ou active (3), elle se heurte toutefois à des limites (4).

1. La Mètis du travail social

Pour baisser les attentes exigées par le cadre de la demande d'asile, les travailleurs sociaux peuvent s'engager dans les failles qu'il présente. Michel Autès appelle cette technique la « Mètis du travail social ». Contrairement au Logos qui incarne l'intelligence formelle, la science rationnelle, la Mètis, première épouse de Zeus, représente la sagesse pratique, le savoir-faire, la ruse fondée dans le réel. Michel Autès la décrit comme « tout ce qui passe par les interstices [...]. C'est la logique des chemins de traverse : l'urbaniste a prévu les voies, les passages, les circulations, mais l'individu coupe les virages, traverse les pelouses et inscrit ses passages déviants sur l'herbe foulée où apparaît la trace de son chemin » (*Ibid.* p. 253). Ainsi, lorsque Michel Autès pose la notion de Mètis du travail social, il évoque ces chemins de traverse que peuvent emprunter les travailleurs sociaux pour passer outre le cadre, le contourner.

Diminuer les attentes d'un problème qui cause des souffrances au travail pourrait se résumer par le bousculer, mais le schéma ne serait pas productif et les travailleurs sociaux l'ont compris. Ils s'efforcent donc d'avoir recours à des ruses. Pour Michel Autès, cette ruse peut se matérialiser de différentes façons, notamment : « l'art du bon moment, le choix de l'occasion »,

« la capacité de se conduire dans un environnement dangereux » ou encore la capacité à « jouer des tours ». C'est exactement à cet exercice que se prêtent les travailleuses sociales rencontrées.

Pia pose le cadre : « *Si tu travailles dans l'asile t'es obligé de devenir un magouilleur [...]. Entre travailleurs sociaux on s'appelait les fossoyeurs* ». Mahault et Claire ont toutes deux eu recours à la métaphore du jeu, dont les règles sont le cadre de l'asile, et les techniques de jeu tout ce qui relève de leur inventivité : « *je me situe comme celle qui explique les règles du jeu, tout en essayant de trouver toujours des moyens de les contourner* » (Mahault) ; « *c'est au niveau juridique et administratif qui va être le plus malin ? Qui va trouver les ressources nécessaires pour se sortir de ça ? Ce n'est qu'une règle du jeu, comment ils vont faire avec ?* » (Claire).

Nous nous attardons sur cette stratégie de défense car elle revêt une importance particulière au regard du sens au travail des personnes rencontrées. Les moments de contournement du cadre désignent aussi les moments où les travailleurs sociaux œuvrent pleinement pour leurs valeurs. Ils tentent de s'affranchir des contraintes qui pourraient contrarier ce qu'ils défendent, et en cela optimisent leur utilité sociale. Les stratégies de contournement permettent aux équipes de trouver une raison de travailler, une motivation, un sens. La première façon de contourner le cadre passe par l'adoption d'un comportement passif face à certaines règles pour éviter d'avoir à les appliquer.

2. Contournements passifs

« Ce sont sans doute les contradictions issues des divisions bureaucratiques qui ouvrent la marge de manœuvre, d'initiative, de liberté dont peuvent jouer les personnes qui, en rompant avec les routines et les règlements bureaucratiques, défendent la bureaucratie contre elle-même » (Bourdieu, 1993, p. 231). Pierre Bourdieu défend ici l'idée selon laquelle, face à une masse de règles administratives, une stratégie d'évitement peut finalement être de laisser la « bureaucratie » se contredire elle-même : retourner la double-contrainte pour ne plus avoir à la subir mais la faire subir à l'administration.

La bureaucratie, qui n'est plus à démontrer dans le domaine de l'asile, pose des contradictions dont peuvent s'emparer les travailleurs sociaux. Ce que nous désignons dans cette partie par « comportements passifs » est la capacité pour les travailleurs sociaux à ne pas mettre en œuvre certaines règles qui pourraient porter préjudice aux demandeurs d'asile, et s'appuyer sur l'environnement de travail ou le cadre de l'asile lui-même pour justifier ce manquement. Dans les faits, les travailleurs sociaux savent qu'ils manquent à une obligation,

mais en pratique, puisqu'elle se justifie par des éléments tout aussi légitimes, ils peuvent tout à fait ne pas être ennuyés.

Par exemple, face à certaines exigences de gestion des entrées et des sorties dans le centre, Pia s'appuyait sur le fait que ses conditions de travail, en particulier l'encadrement, ne lui permettaient pas de mettre en œuvre une telle demande : « *La Préfecture nous demandait de faire un retour chiffré du nombre de personnes dans la structure mais on avait pas la mains pour sortir les gens parce que ça incombe à la direction, or on avait pas de chef de service stable, donc on leur disait « ah bah désolé », on jouait vraiment là-dessus* ». Pia s'abstient d'exécuter une demande, en justifiant cela par le fait que le cadre lui-même ne lui permet pas d'y répondre.

De la même manière, certains courriers, en particulier ceux qui demandent à une personne de quitter le centre d'hébergement, sont distribués par la Préfecture à la personne suivie mais pas à son accompagnateur. Claire s'engouffre dans cette interstice : « *comme [la Préfecture] nous disait pas quand ils étaient renvoyés on leur disait « bah on était pas au courant » alors qu'on le savait très bien, mais on jouait là-dessus* ». Encore une fois, la technique de défense consiste à ne pas exécuter la demande en le justifiant par l'insuffisance ou les contradictions du cadre.

Cela peut aussi se manifester par le fait de s'appuyer sur des manquements de l'administration. Mais pour compter sur ce genre de manquements, il faut pour les travailleurs sociaux connaître extrêmement bien les fonctionnements internes. Par exemple, Pia sait que « *la Préfecture de Paris ils vont regarder si tu as déjà enregistré tes empreintes ailleurs, mais pas dans les autres Préfectures, même de la région parisienne* ». De fait, elle peut adopter une stratégie de contournement passif en se retenant d'appliquer des démarches propres aux « dublinés », et en accompagnant la personne dans une procédure normale, pourvu que leur demande se fasse dans la bonne Préfecture : « *on a des gars, ils avaient plusieurs noms, et ils avaient les mêmes empreintes mais avec plusieurs demandes d'asile. Et il y en a un qui, à la sortie de l'HUDA, il a eu son statut mais pas avec le nom qui était inscrit au DNA. Et nous notre rôle c'était juste de s'abstenir de dire quoi que ce soit, voilà* » (Pia). Dans cette situation, Pia se contente d'ailleurs de ne pas interférer dans les stratégies mises en place directement par le demandeur d'asile.

Cette stratégie demande de se montrer très avenant, presque complaisant, avec l'administration : « *Il faut trouver des stratégies d'évitement, mais tout en, quand on s'adresse aux institutions, donner l'illusion qu'on applique leurs instructions* » (Valentine).

D'autres techniques s'appuient sur la mise en œuvre active de contournements.

3. Contournements actifs

Les contournements actifs exigent plus d'habileté de la part des travailleurs sociaux. Ces techniques sont aussi les plus audacieuses, généralement empreintes de l'exaspération des travailleurs sociaux qui ne parviennent plus à rester passif face au cadre. « *[Le cadre fait naître une] source de stress, et aussi un peu un sentiment de colère ou d'injustice. Mais du coup par contre ça peut être aussi une source de motivation pour redoubler d'effort pour trouver des solutions* » (Valentine). Valentine trouve l'ingéniosité des stratégies de contournement grâce aux émotions négatives générées par la contradiction de valeurs dans laquelle elle évolue.

Certaines de ces stratégies s'appuient sur des tiers professionnels. « *Si on peut tenter des petites choses... Avec des avocats, ou des médecins qu'on peut solliciter, [pour] dire que cette personne [...] a des traumatismes très importants qui font qu'un retour en Autriche c'est pas possible...* » (Mahault). Le recours au certificat médical pour empêcher le renvoi dans un autre pays ou pour justifier une absence en Préfecture s'avère une technique « classique » chez les travailleurs sociaux.

Un demandeur d'asile « dubliné » reçoit une décision de transfert qui doit donner lieu à son déplacement vers le pays dans lequel il a laissé ses empreintes. Cependant, une décision sur dix fait véritablement l'objet d'un transfert (Caritas, 2019, p. 9). Six mois après la décision, le demandeur d'asile reçoit une convocation à la Préfecture. S'y rendre, c'est prendre le risque d'être reconduit à la frontière ou placé en centre de rétention. Le manquer se traduit par le changement de situation de « dubliné » à « dubliné en fuite » qui étend le délai d'expulsion de douze mois. *A priori*, aucune échappatoire possible. Aucune ? C'est sans compter sur la Métis que certains travailleurs sociaux portent en eux.

« *Concrètement, [...] on leur explique ce qui peut marcher : [...] « si tu ne vas pas à la Préfecture il faut que tu aies un justificatif tu vois, par exemple que tu sois malade ce jour-là, c'est ça qui peut marcher* ». *C'est pour ça le cadre...* » (Valentine). L'ensemble des travailleurs sociaux rencontrés ont spontanément parlé de cette technique. Celle-là et les autres ne marchent pas toujours, mais le but est d'essayer, selon Mahault : « *ça marche ou ça ne marche pas, [...] c'est comme ça, mais au moins on a essayé quelque chose. On a essayé de*

détourner ce système qui peut mettre les gens dans des situations de très grande exclusion, alors qu'ils ont déjà vécu suffisamment de choses ». Cet extrait montre que, dans ces stratégies actives, le résultat compte autant que l'initiative de sa mise en place. En fait, les travailleurs sociaux font face à tellement de rigueur, qu'ils savent que leurs techniques n'aboutiront pas toutes. Face à cela, le but, c'est d'essayer. Parce qu'essayer leur donne, à nouveau, du pouvoir d'agir. D'ailleurs n'oublions pas que le sens se définit comme une quête : on le trouve dans la poursuite d'objectifs.

Ces stratégies de contournement actives ne s'arrêtent pas à la compréhension des angles morts du système et à leur exploitation. Le rôle des travailleurs sociaux se limite à appréhender les potentielles failles, et les partager avec le demandeur d'asile, en se tenant prêt à l'accompagner dans cette faille seulement si lui-même le décide.

C'est précisément ici que se joue l'atténuation des sources de souffrance au travail des équipes sociales car le dessein d'un travailleur social n'est pas de pousser à des révisions législatives, mais bien d'accompagner, d'ouvrir les hébergés à des perspectives. Prendre puis leur confier la possibilité de s'emparer de ce pouvoir d'agir constitue une grande source de regain de sens au travail : *« Je ne vais pas conseiller à la personne, je vais dire : "voilà ce qui existe, voilà quelques personnes font ça mais voilà les conséquences que cela peut avoir" [...]. Ils sont toujours maîtres de leur destin. C'est à eux de décider ce qu'ils veulent, moi je suis surtout là pour éclaircir un peu les choses, pour qu'ils puissent prendre leur décision de la meilleure manière possible* » (Claire).

Ainsi, les travailleurs sociaux mettent en place des stratégies actives de contournement du cadre, qui consistent à appréhender des zones potentielles d'action, et à les transmettre à la personne accompagnée pour qu'elle prenne la décision de s'en emparer ou non. Cette technique permet de gagner une *« petite marge de manœuvre [...] pour essayer de pas subir totalement ce cadre* » (Valentine). Des limites peuvent toutefois contester ce schéma.

4. Limites

Le *coping* centré sur le problème visant à diminuer activement les exigences du cadre représente probablement la stratégie qui sollicite le plus d'énergie et de ressources des travailleurs sociaux.

D'abord ce mécanisme de défense s'appuie sur un « activisme » qui « ne survit qu'à un court terme, entraînant un épuisement et des impacts sur la vie personnelle [du travailleur] qui en fait l'utilisation » (Boivin-Desrochers et al., 2014, p. 92). Paradoxalement donc, la stratégie

visant à limiter une manifestation de souffrance (impuissance, limitation de l'utilité sociale) en accentuant une autre (fatigue, découragement).

Ensuite, ce découragement peut être accentué par la frustration née du fait qu'ils ne s'emparent pas directement de la stratégie, puisqu'elle est laissée entre les mains des demandeurs d'asile. C'est le cas de Pia, qui nous partage sa frustration lorsqu'elle accompagnait des « dublinés » qui faisaient le choix de se rendre en Préfecture malgré le fait qu'elle les ait prévenus qu'ils allaient être placés en centre de rétention : « *si elle fait ce choix-là, en fait t'es personne pour lui dire non, même si toi-même tu comprends pas et que tu n'es pas d'accord. Il y en a qui me disaient "mais en fait on verra, c'est Dieu qui décide", et j'étais là dans ma tête "mais non ! C'est pas Dieu qui décide là ! C'est la Préfecture ! "* » (Pia). Alors qu'elle trouve les moyens de gagner du pouvoir d'agir, Pia est limitée dans l'utilisation de l'espace dégagé, et finalement se retrouve encore plus démunie puisque qu'on lui retire deux fois ses moyens d'action. Dans ce cas la stratégie, inopérante, aggrave la souffrance.

Une autre limite tient au fait que tenter de détourner le système « de l'intérieur » conduit à l'intégrer et donc d'une certaine manière à l'encourager. Les travailleurs sociaux se définissent comme ceux qui connaissent les règles du jeu, et qui peuvent mettre en place les meilleures techniques de jeux. Jouons avec cette métaphore. Au Uno, il est officiellement interdit d'additionner les +2. Pourtant, tout le monde ou presque joue avec cette règle aujourd'hui. Cette prescription d'usage a forcément fait sa place grâce à des joueurs qui l'ont instaurée, et qui ont joué à côté des règles, car jouer *dans* les règles ne les fait *a priori* pas changer.

Les travailleurs sociaux, en jouant dans les règles de la demande d'asile, rentrent dans un système que, tacitement, ils acceptent et ils encouragent. Par exemple, Valentine sait que pour faciliter l'octroi de la protection subsidiaire aux personnes afghanes, il faut montrer que la personne est « *trop occidentalisée* » (Valentine), et que cela lui donne des raisons de craindre pour sa vie en cas de retour dans un pays contrôlé par les talibans. Elle les prépare donc aux entretiens : « *On leur dit qu'il y a des trucs à dire pendant les entretiens, par exemple insister sur leur intégration, s'ils font des cours de français, s'ils ont une petite amie [...]... les conseiller sur comment ils s'habillent le jour de l'entretien OFPRA, pour que ce soit perçu comme un truc occidental tu vois, des petites choses comme ça. Mais les conseiller comme ça c'est des trucs qui... comment dire... que nous on cautionne pas. Mais on est obligé* ». Valentine agit ainsi dans l'intérêt des personnes qu'elle accompagne, mais elle a en même temps conscience d'alimenter un système qu'elle ne « *cautionne pas* ». Ce genre de contradiction pèse et peut être un symptôme de la perte de sens au travail car ils bousculent les émotions vécues par les équipes.

Ainsi les travailleurs sociaux peuvent augmenter leur pouvoir d’agir et s’échapper pour partie de la double-contrainte en diminuant les attentes du cadre, ou en renforçant leur capacité à agir dans le cadre ou en marge de ce dernier. L’ensemble de ces stratégies extrait les équipes d’une partie de la souffrance au travail née de la double-contrainte, et leur permet de se maintenir en poste, de trouver du sens. Sans se focaliser sur les problèmes posés par le cadre, les travailleurs sociaux parviennent à se défendre des sources de souffrance.

Chapitre 3 : Les stratégies de défense centrées sur les émotions et la recherche de soutien

Le rôle de la Métis du travail social trouve des limites franches que nous avons exposées. En parallèle de ces techniques de *coping* centré sur le problème, les équipes sociales tentent de réguler leurs appréhensions intérieures. Cela peut se réaliser grâce aux stratégies de défense centrées sur les émotions (I), ou celles centrées sur la recherche de soutien (II).

I. Les stratégies de défense centrées sur les émotions

Les stratégies de défenses centrées sur les émotions visent à tempérer les effets de la souffrance, à mieux les intégrer et les traiter de manière plus souple. Ce *coping* ne joue donc pas sur le problème en lui-même, mais tente d'adapter l'attitude du travailleur pour réguler ses émotions, et pour que la situation devienne supportable. Pour jouer sur les émotions, les travailleurs sociaux tentent de se nourrir du positif qu'ils mettent en œuvre quotidiennement (A), et tendent à réduire les contrastes entre les valeurs qu'ils portent et le cadre de la demande d'asile (B).

A. « Restons positif ! » (Pia)

Pour « *rest[er] positif* » (Pia), et permettre de mieux gérer les sources de souffrances, les travailleuses sociales rencontrées conscientisent le fait qu'être proche des demandeurs d'asile leur permet d'avoir plus d'impact social que si elles ne l'étaient pas (A). Par ailleurs, elles veillent à se réjouir de chaque petite victoire (B).

1. « On est plus utiles à l'intérieur qu'à l'extérieur » (Laila)

La situation dans laquelle se trouvent les travailleurs sociaux leur impose de mettre en œuvre le cadre de l'asile. En cela, le fait de se situer au sein du DNA, au cœur du parcours de l'asile, présente une difficulté, car l'appartenance au parcours de l'asile induit la contradiction de valeurs à laquelle sont confrontés les travailleurs sociaux. Pour positiver et réguler leurs émotions, ces derniers se rappellent régulièrement qu'ils sont plus « utiles » dans le système qu'en dehors : « *et en même temps c'est quoi la solution ? C'est de ne pas faire ce travail en fait ? Et pour moi c'est pas non plus la solution. Mais on est là pour aider les gens quand on peut. J'ai l'impression [...] qu'on apporte quand même quelque chose de bien pour ces gens parce que s'ils n'avaient pas quelqu'un pour [faire] cet accompagnement et s'ils n'avaient pas*

quelqu'un au moins pour leur expliquer la procédure, les systèmes, la complexité du système, qu'est-ce qu'ils seraient devenus ? » (Laila). Pour Laila, le fait d'accompagner les demandeurs d'asile dans le cadre permet de faciliter leur évolution en son sein, et là est son utilité sociale. C'est de ça qu'elle tire du sens à son travail. Pia exprime le même avis, et insiste sur l'importance pour le travailleur social de faire du bon travail : *« si les travailleurs sociaux sont pas bons elles ont personne ces personnes-là »* (Pia).

Par ailleurs, une partie des travailleuses sociales rencontrées pensent leur impact comme quelque chose de fort s'inscrivant sur le long terme. Pour Claire, le travailleur social favorise les chances d'obtention du statut, facilite l'intégration de la personne mais aussi aplani le tissu social de demain : *« Je me dis que je n'accueille pas qu'un demandeur d'asile, parce qu'il y a la famille qui arrive après. La façon dont la personne est accueillie en France va avoir un impact sur la façon dont sera accueillie la famille et dont elle va s'intégrer dans le tissu social [...]. Donc le travail qu'on fait ici n'a pas qu'un impact maintenant, il a un impact sur les sociétés de demain, j'en suis persuadée »* (Claire).

A travers ce prisme, les travailleurs sociaux peuvent ressentir pleinement l'utilité sociale qu'ils génèrent. Au-delà de l'accompagnement des personnes dans le cadre de leur demande d'asile, ils appréhendent aussi leur intégration dans l'ensemble, qui s'inscrira même sûrement sur plusieurs générations. Une « victoire » a ainsi de grands retentissements.

2. Trouver du sens dans les « petites victoires » (Claire)

Les travailleuses sociales décrivent deux types de « petites victoires » : celles centrées sur le parcours individuel des personnes accompagnées et celles liées à l'amélioration des conditions de séjour des demandeurs d'asile.

D'abord, toutes les personnes accompagnées ne sont pas déboutées du droit d'asile. Les travailleurs sociaux rencontrés s'appuient tous sur les réussites de certains. *« Certes [...] il y en a qui sont dans une situation intolérable [...] et ça va être difficilement supportable pendant quelques jours, mais le rendez-vous d'après il y a une autre personne qui va arriver avec une décision positive [...]. Et là tout à coup ça redonne du sens au travail parce qu'on voit qu'il y a des choses qui marchent »* (Mahault).

Valentine, elle aussi, tempore : *« On retient souvent les situations problématiques parce que ce sont celles qui nous prennent le plus de temps et le plus d'énergie, mais il y a plein de personnes qui s'en sortent »*. Ainsi le fait de voir des situations « qui marchent » fait relativiser, et s'en nourrir permet de mieux faire face à la rigueur du cadre que subissent les autres

personnes accompagnées. Cette stratégie autorise aussi les travailleurs sociaux à rendre compte de leur impact : ils ont accompagné ces personnes qui finalement obtiennent l'autorisation de rester sur le territoire français, et dont la reconnaissance des souffrances s'officialise. Cela tend à augmenter le sens qu'ils trouvent au travail.

D'ailleurs, Mahault travaille dans un centre qui compte à peu près 60 % de statutaires. Elle confie que diviser son accompagnement entre eux et les demandeurs d'asile lui permet de tenir : *« Le fait d'avoir une partie assez importante des résidents ici qui sont réfugiés, ça équilibre aussi, ça veut dire qu'il y a tous les demandeurs d'asile où parfois c'est très dur [...], mais à côté de ça il y a tout ceux qui ont le statut, qui ont parfois une carte de séjour de 10 ans, et là c'est les démarches qui marchent : on voit le bout, on avance »* (Mahault).

Accompagner des statutaires permet à Mahault de canaliser ses émotions, et de ne pas se confronter qu'à l'absurdité du cadre, mais aussi à ce qu'il permet.

Les « petites victoires » pour lesquelles les travailleurs sociaux se réjouissent sont aussi celles qui permettent de faire évoluer le système de l'intérieur. Sans s'attaquer au cadre de la demande d'asile (*coping* centré sur le problème), les travailleurs sociaux constatent les efforts du quotidien qu'ils réalisent et ce sur quoi ils débouchent.

Claire nous en donne une illustration : *« Parfois on fait bouger des petites lignes, vraiment c'est infime. Un exemple, le CMP [centre médico-psychologique] de Boulogne Billancourt qui reçoit les personnes qui ont des problèmes psychiques ne faisaient pas venir d'interprètes [...]. Donc on a travaillé pour ça, [on] a pu montrer que c'était plus efficace de faire venir des interprètes et qu'il y a une ligne budgétaire à l'hôpital pour ça [...]. Ça a été un petit combat gagné [...]. C'est ça qui fait que je me dis là j'ai servi à quelque chose, et j'ai envie de dire que je suis là pour ça »* (Claire).

Claire a permis aux personnes accompagnées d'avoir accès à un interprète pendant leurs consultations au CMP, et se concentrer sur ces lignes qui bougent lui permet de tenir, de prendre conscience de l'utilité qu'elle a auprès des personnes accompagnées. Forcément, cela est un facteur de sens au travail : elle travaille pour la défense de ses valeurs. Oublier la contradiction entre ces dernières et le cadre de la demande d'asile aide aussi à réguler les émotions liées à la souffrance au travail.

B. Déresponsabiliser son rôle pour modérer la double-contrainte

Les travailleurs sociaux adoptent un positionnement face aux exigences du cadre qui peut constituer une stratégie de défense en elle-même. Se détacher du cadre permet de ne pas y être associé, d'agir à côté de lui et de se maintenir du côté des valeurs (A). Au contraire, certains points juridiques ou administratifs font l'objet d'une adhésion de la part des travailleurs sociaux, qui se les approprient et les justifient pour diminuer la contrainte née de leur mise en œuvre (B).

1. Se distinguer du cadre

« *C'est le système, c'est pas moi, c'est plus haut* » (Laila) ; « *on est pas la Préfecture* » (Pia) ; « *ce n'est pas moi, c'est ce que l'administration demande* » (Valentine) ; « *ce cadre-là ne m'appartient pas à moi, je représente pas le cadre* » (Claire)... L'ensemble des travailleuses sociales insiste sur la distinction entre elles et le cadre dans lequel elles interviennent. Elle leur permet de prendre du recul et de se dissocier de la lourdeur et de l'injustice que revêt selon elles la procédure de demande d'asile. Puisqu'une double-contrainte enserré les travailleurs sociaux, il leur faut se souvenir et rappeler que le cadre ne relève pas de leur fait, il s'impose à eux.

Finalement, cette stratégie permet aux travailleurs sociaux de se servir de cette impuissance qui, paradoxalement, les fait souffrir. Laila, par exemple, se résout au fait que les règles s'imposent à elle et aux demandeurs sans qu'elle ne puisse rien y faire. « *Quand il y avait encore les orientations vers les CADA, bah il y a des gens qui disent clairement [...] " je veux pas aller je ne sais pas où" [...]. Mais nous on est là pour dire que voilà en fait c'est pas moi qui décide donc soit tu y vas soit tu vas à la rue et tu n'auras plus d'argent, tu n'auras rien. Ça ne veut pas dire que je suis d'accord avec ça, mais, j'ai pas de... on fait avec en fait* » (Laila).

Laila s'appuie sur le cadre pour s'échapper à la sévérité de la situation à laquelle par ailleurs elle n'adhère pas. Puisqu'elle n'y peut rien et qu'elle ne fait qu'appliquer un cadre qui s'impose à tous, le déménagement de la personne ne relève pas de son fait. Son impuissance face au cadre de l'asile justifie sa mise en œuvre, et la déresponsabilise. En cela la contradiction de valeurs n'existe plus, ou moins : le cadre de l'asile ne se situe plus dans la même équation que les valeurs personnelles, ces deux mondes d'interagissent plus. Le cadre est mis en œuvre parce qu'il le doit, sans que cela n'ait d'impact sur les valeurs que les équipes portent par ailleurs. Face à cela, la question n'est plus est ce que j'appartiens à un cadre ? mais comment j'accompagne au mieux les personnes dans ce cadre qui ne m'appartient pas ? : « *je représente pas le cadre. Je suis là pour les accompagner dans ce cadre-là. Donc même si c'est*

complètement injuste, même si c'est totalement fou, mon job c'est de les accompagner justement là-dedans » (Claire).

Pour Valentine, établir cette distinction et l'expliquer aux personnes accompagnées est essentiel : « *Demander à quelqu'un d'insister sur le fait qu'il boit de l'alcool ou qu'il a une petite amie parce que sinon il aura pas les papiers c'est quand même un truc qui [...] relève pour moi d'une forme de racisme. C'est pour ça que je pense qu'on essaie toujours de le présenter de manière à faire comprendre que ce n'est pas moi, c'est ce que l'administration demande » (Valentine).*

Faire comprendre aux hébergés qu'elle se distingue de ce cadre qu'elle subit aussi permet aux travailleurs sociaux d'être leur allié, et de se trouver du côté de ce qu'ils défendent, donc auprès des demandeurs d'asile. Ils trouvent ainsi leur place du côté des valeurs qu'ils portent, du côté des tentatives de proposition d'un modèle de société porteur de davantage de justice sociale.

Insister sur cette distinction auprès des demandeurs d'asile permet par ailleurs d'instaurer un « *lien de confiance* » (Pia) qui est aussi finalement le préalable au développement d'autres stratégies de défense, en particulier des méthodes de *coping* centrées sur le problème. Pia répète souvent aux personnes qu'elle accompagne : « *on n'est pas la Préfecture, dit nous tout parce qu'en fait nous on saura mieux t'aider si on sait ça, ça, ça* ». Effectivement, pour contourner un problème posé par le cadre, mieux vaut disposer de tous les éléments de la situation du demandeur, au risque sinon de le « *mettre encore plus en difficulté* » (Pia). En cela, la stratégie de défense consistant à se distinguer des problèmes de l'administration doit permettre la mise en place d'autres moyens de baisser les souffrances au travail.

Se détacher de ce que porte l'ensemble des règles administratives du parcours d'asile encourage ainsi à ne pas questionner ses propres valeurs, mais à reconnaître qu'elles n'ont pas leur place dans un cadre sur lequel les travailleurs sociaux n'ont aucune prise. Certaines règles, au contraire, font l'objet d'une adhésion de la part de travailleurs sociaux.

2. Adhérer au cadre

Jérôme Valluy, à l'issue d'une étude empirique réalisée en CADA, expose une thèse selon laquelle les acteurs associatifs, en appliquant le cadre de la demande d'asile, s'en imprègnent jusqu'à les défendre. Il remarque une « *osmose idéologique entre le juge du rejet et l'associatif de l'accueil* » (*Op. Cit.* p. 3) : les équipes sociales intervenants en CADA tiennent plutôt le

même discours que le juge qui participe à élever le taux de rejet des demandes à 76 %. Cela s'explique, selon lui, par une « intériorisation des perceptions étatiques » (*Ibid.*) par les travailleurs sociaux. Au même titre que les juges, ils sont des rouages qui permettent à la machine « asile » de tourner, ils s'y soudent donc d'une certaine manière et tendent à « raisonner dans les mêmes termes » (Kobelinsky, 2008, p. 130).

Cette observation fut à nouveau soulevée par Sophie Garcia. Elle définit l'adhésion partielle au système de l'asile par les travailleurs sociaux comme des « arrangements pratiques », qui consistent selon elle à justifier pour partie le cadre de l'asile, dans le but de « légitimer également leurs propres missions » (Garcia, 2018, p. 57). Cette méthode s'apprécie dans le cas d'espèce comme une stratégie de défense, un *coping* centré sur les émotions. En effet, légitimer le cadre pour justifier l'exercice de son travail conduit à s'armer d'une souplesse intérieure pour s'adapter, et fuir les sources de souffrance. Le cadre ne génère plus de colère ni de sentiment d'impuissance lorsqu'il s'explique, lorsqu'on lui donne un sens.

L'existence de cette stratégie de défense dans l'étude d'espèce est plus contrastée que dans celles de Jérôme Valluy. Nous avons tout de même soulevé quelques « arrangements pratiques » qui se manifestent avec discrétion.

Nous les observons tout d'abord au travers de *l'habitude* avec laquelle les travailleurs sociaux exercent leur travail, ou certaines de leurs missions. A mesure que l'habitude prend ses marques, les troubles générés par le cadre de l'asile sur les valeurs des travailleurs sociaux s'amenuisent, ou se font moins ressentir. Ce mécanisme d'adhésion tacite et inconsciente aux principes de l'asile se remarque chez certaines personnes rencontrées. Laila l'évoque avec clarté : « *Au début, quand on commence à faire ce travail, c'est plus pesant en fait des fois on rentre en se disant mais qu'est-ce que j'ai fait, [...], est ce que je fais partie de ce système, [...] est ce que moi aussi je suis pas en train de faire des choses qui sont contre mes valeurs... Mais je pense qu'avec le temps on se rend compte que, bah, c'est comme ça en fait [...]. A force de, voilà, de voir des gens, de faire face à des dossiers, des situations, on s'habitue* » (Laila).

Elle décrit ainsi la difficulté qu'elle a d'abord affrontée, les questionnements, les remises en cause, puis la manière dont le quotidien a pris le dessus. Les habitudes ont effacé ses doutes et la souffrance générée par le travail dans un « système » qui se construit contre ses valeurs. Laila se pose dorénavant moins de questions et réalise son travail avec plus de simplicité. Elle a donc bien mis en place une stratégie de défense, et endigue sa souffrance au travail.

Le découragement qui survient fatalement à un moment ou à un autre de la carrière des travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile conduit également à une forme d'adhésion tacite au cadre de la demande d'asile. Le fait que les projets personnels ne soient pas travaillés dans les structures d'hébergement donne déjà un premier indice à ce mécanisme. En effet, les travailleurs sociaux ne s'attèlent pas à la tâche du projet personnel parce qu'ils manquent de temps, mais aussi parce qu'ils savent que la majorité des hébergés se verra débouté du droit d'asile, et ne pourra pas mener à bien le projet imaginé. Cette forme de défaitisme complètement naturel et compréhensible implique toutefois que les travailleurs sociaux « acceptent » le système et se l'approprient. Laila témoigne du fait qu'entre le rejet de la demande par l'OFPRA et l'attente du jugement de la CNDA, elle travaille non pas à la construction du projet professionnel, mais aux alternatives en cas de rejet : « *Comme on sait qu'il y a un peu d'espoir pour gagner un recours, on travaille par exemple les transferts, on essaie déjà d'expliquer à la personne la situation, et ce qui est moins pire en fait* » (Laila).

Dans ces schémas, les travailleuses sociales ne conscientisent rarement leurs adhésions au cadre de la demande d'asile. Valentine, cependant, fait preuve de clairvoyance : « *[travailler dans un HUDA] ça nous met aussi dans une position où on reproduit les logiques institutionnelles dans le cadre de notre accompagnement et c'est hyper compliqué de s'en défaire, je pense dans tous les cas [...]. Dans la manière dont on le présente il y a toujours une forme de reproduction de fait.* » (Valentine).

Ce discernement peut évidemment conduire à limiter l'efficacité de la stratégie de défense puisqu'elle rend plus violente encore la contradiction de valeurs. En parler avec des pairs ou des tiers aide généralement les travailleurs sociaux à évacuer ces difficultés.

II. Les stratégies de défense basées sur la recherche de soutien

Les travailleurs sociaux traversent des émotions *personnelles* nées de la remise en cause de valeurs *qui leurs sont propres* et qui fluctuent de manière *singulière* sur leur sens au travail. L'ensemble du processus ainsi décrit souligne la position de solitude dans laquelle ils se trouvent. Face à l'isolement émotionnel vécu par les équipes, ils s'arment d'une stratégie de défense basée sur le recherche de soutien. Ce soutien peut prendre deux formes : la recherche d'alliés qui pourront pleinement prendre la mesure des difficultés et participer à y répondre (A), et la recherche de reconnaissance pour se sentir valorisé (B).

A. Les supports internes : chercher des alliés

Les intervenants sociaux peuvent parfois s'appuyer sur l'association dans laquelle ils travaillent (1), et sur les collègues avec qui ils partagent leurs difficultés (2).

1. Etre en phase avec l'institution

Pour rompre la solitude et l'impuissance face au cadre, plusieurs travailleurs sociaux s'appuient sur l'association dans laquelle ils travaillent, ou le projet social de la structure. Nous distinguons trois formes de soutien institutionnel.

D'abord, s'appuyer sur une entité plus grande que l'équipe sociale lui permet de voir que les valeurs qu'elle porte et les dénonciations du cadre qu'elle manifeste se partagent à plus grande échelle. « *Je sais qu'il y a quand même une prise de position ici pour dire que même les personnes qui sont déboutées de leur demande d'asile, on va les garder ici un peu « aux frais » de l'association, parce qu'on est contre les remises à la rue* » (Mahault). Ici, Mahault établit un lien entre ce qu'elle et l'association défendent. Elle exprime même une timide fierté, et peut ainsi justifier ses missions par l'existence d'une forme de « résistance » institutionnelle. Elle ne travaille plus pour le cadre de l'asile, mais pour une association qui se positionne en opposition avec certains pans de ce cadre.

De plus, l'association, au-delà des positionnements qu'elle prend, permet la mise en place par les travailleurs sociaux des stratégies de défense centrées sur le problème, qui leur demandent nécessairement une capacité d'action. Valentine l'explique : « *on n'est pas [...] les plus mis en difficulté [au sein de l'association]. Je trouve qu'on nous laisse quand même une marge de manœuvre pour « démerder » les situations des gens, ce qui n'est pas le cas partout* ». L'association donne donc l'espace nécessaire à l'intervention de la Métis du travail social même lorsqu'elle se trouve à la frontière de la légalité. Claire racontait comment elle

tentait de justifier les absences des « dublinés » à un rendez-vous à la Préfecture. Elle conclut en disant : « *C'est un peu les inciter à mentir, tu vois, mais on nous interdit pas de le faire* ».

Enfin, nous avons vu que les travailleurs sociaux jouent le rôle de « tampon » entre la violence des décisions administratives et les personnes accompagnées. En réalité, ils s'appuient aussi sur la direction, sur l'association, et s'en servent pour en faire leur propre tampon : « *nous on peut râler contre la direction et je pense que c'est aussi ça qui nous permet de tenir, notre colère on a quelqu'un envers qui la tourner, et comme ils ont besoin de nous ils ne nous virent pas. Or chef de service ou directeur d'activité tu fais clairement le tampon* ». Pia décharge ainsi certaines de ses émotions, en particulier sa colère, auprès de la direction. Cet espace, ce « défouloir », contribue à réduire les sources de souffrance auxquelles elle et son équipe se confrontent, lorsque s'appuyer les uns sur les autres ne suffit plus.

2. Le recours aux collègues

Camille Boivin-Desrochers et Marie Alderson nomment ce *coping* une « stratégie collective de défense » (Boivin-Desrochers et al., 2014 p. 91). Bien que leur étude se tourne vers le personnel infirmier, les deux professions se confrontent aux mêmes enjeux et l'utilisation de leur conclusion trouve tout son intérêt dans l'étude du *coping* utilisé par les travailleurs sociaux. Elles expliquent que ce *coping* se matérialise au travers des périodes de discussions entre collègues, ces moments pendant lesquels chacun s'autorise à exprimer ses « sentiments à l'égard des situations vécues » (*Ibid.* p. 92).

Cette stratégie de défense revient presque systématiquement dans les entretiens. L'exemple retenu sera celui donné par Mahault : « *Pouvoir s'appuyer sur les collègues et arriver avec les situations, en parler et bien la détailler ça permet aussi de prendre du recul sur la situation, en fait, et de moins la porter seul. Parce qu'être seul et ne rien pouvoir faire, ça renvoie à l'impuissance personnelle, mais en fait c'est pas moi qui sait faire ou qui ne sait pas faire, c'est juste des lourdeurs administratives, des lois et qui sont pas dépendantes de moi. Et donc le fait de pouvoir en parler avec les collègues ça permet [...] d'être moins autocentré sur moi, ma mission d'accompagnement, et de voir que c'est tout un service qui accompagne les personnes, et c'est surtout tout une société qui les accueille* » (Mahault).

Mahault décrit ici avec précision la richesse que lui apportent les échanges qu'elle entretient avec ses collègues. L'équipe permet de sortir de la bulle individuelle dans laquelle place naturellement l'exercice de cette profession. Prendre ce recul lui permet de décharger la pression qu'elle ressent face aux suivis. Elle relativise la difficulté ou même l'échec car elle se

replaced dans un système, dans une société, qui porte solidairement la responsabilité des contradictions que traversent les personnes accueillies.

Valentine s'appuie sur ses collègues non seulement pour décharger la pression en confiant les situations difficiles qu'elle suit, mais aussi pour enclencher une réflexion collective permettant la mise en place de stratégies de défense centrées sur le problème : « *Là quand on a une difficulté [on va] essayer de réfléchir ensemble. Quand il y a des personnes qui ont manqué des convocations on se réunit et on va se demander comment justifier ça, on discute ensemble de stratégies qui sont pas forcément... tu vois* » (Valentine). Le collectif devient un terrain d'expérimentation, de réflexion pour trouver des solutions face à des situations difficiles. « *J'ai l'impression qu'on multiplie nos forces, tous ensemble* », conclut Pia. Quant à Claire, si elle avait été « *dans une autre ambiance* », elle aurait « *demandé à partir* » car elle « *aurai[t] saturé* ».

Parfois, toutefois, le contexte du travail reste pesant, et les travailleurs sociaux ressentent le besoin de se tourner vers l'extérieur.

B. Les supports externes : chercher de la reconnaissance

Les travailleurs sociaux cherchent du soutien grâce à la reconnaissance qu'ils peuvent recevoir, de proches, professionnels ou non (1), et des personnes qu'ils accompagnent (2).

1. Les proches et professionnels extérieurs

Trois travailleuses sociales rencontrées expliquent qu'elles aiment parler de leur métier à leurs proches n'exerçant pas dans le milieu social. Cela leur permet d'avoir une reconnaissance qui les reconnecte avec ce pour quoi elles se battent. Mahault affirme par exemple que, quand elle parle de son travail à ses amis, elle « *sait que là c'est vraiment en accord avec [ses] valeurs* » (Mahault). Même lorsqu'elle leur évoque de ce qu'elle vit comme des injustices, elle peut se positionner avec eux pleinement du côté de ses valeurs, et dénoncer sans réserve le système dans lequel elle exerce. Elle active le moteur du sens au travail en laissant s'exprimer ce que ses valeurs défendent. Mahault voit « *qu'ils peuvent être heurtés à leur tour, et ça permet de se dire "ok c'est pas que moi"* » (Mahault).

De la même manière, à la fin de l'entretien partagé avec Claire, cette dernière nous a confié : « *en tant que travailleur social c'est toujours intéressant aussi d'avoir des petits moments comme ça où on peut prendre du recul sur ce qu'on fait au quotidien. C'est toujours intéressant, et c'est valorisant aussi, on se dit qu'on ne fait pas rien* ». Elle a puisé dans

l'entretien qu'elle nous a accordé quelques ressources pour atténuer ses sources de souffrance, parce qu'elle a pu prendre du recul et poser les actions qu'elle fait au quotidien. Claire a constaté et s'est concentrée, le temps d'un entretien sur l'utilité sociale qu'elle génère par sa pratique quotidienne. Les discussions entre collègues de la même structure permettent moins ces prises de conscience. En revanche les discussions avec du personnel du social qui ne travaille pas dans la même structure fut d'une grande aide à Mahault. « *Il y a une association qui s'appelle Parcours d'exil, qui propose des groupes de parole, groupe d'analyse de la pratique pour les travailleurs sociaux qui travaillent dans des structures un peu isolées du DNA. J'ai rencontré des professionnels qui travaillaient [...] à Perpignan, à Clermont, il y en a une qui était responsable d'un HUDA dans le 94... [...] C'était très intéressant* » (Mahault).

Pendant ces moment-là, les participants évoquaient des situations personnelles auxquelles ils se confrontaient mais partageaient aussi la manière dont fonctionnait le DNA en général dans leur région d'exercice. Poser ses difficultés quotidiennes auprès de personnes qu'elle ne connaissait pas mais qui pouvaient la comprendre a été salvateur pour Mahault, qui souffrait d'une grande solitude dans sa structure, et qui finalement comptait quasi-uniquement sur le soutien apporté par les résidents eux-mêmes.

2. Le soutien des usagers par leur reconnaissance

Les travailleurs sociaux rencontrés dans le cadre de la présente recherche trouvent un apaisement de leurs sources de souffrance directement auprès des résidents. Selon Estelle Morin, la reconnaissance constitue un élément incontournable du sens au travail (Morin, 2009, p. 10). Elle regroupe le salaire, les retours et appréciations des supérieurs, les encouragements des collègues, les propositions d'évolution... La détermination de la manière dont la reconnaissance s'exprime chez les travailleurs sociaux permet de dégager une nouvelle stratégie de défense qu'ils mettent en place. En effet, nous notons avec étonnement que les travailleurs sociaux cherchent moins la reconnaissance auprès de leurs supérieurs que directement auprès des personnes accompagnées.

Camille Boivin-Desrochers et Marie Alderson notaient le même phénomène chez les équipes médicales, qui cherchaient une forme de reconnaissance auprès de la famille des soignés. Cela leur permet, selon les autrices, de se défendre « contre les frustrations, les souffrances et les insatisfactions afin de trouver un sens et un plaisir à leur travail ainsi qu'une valorisation personnelle » (Boivin-Desrochers et al., 2014, p. 92). Puisque les travailleurs sociaux choisissent ce métier pour avoir un impact et participer à la construction d'une société qui avance dans le sens de leurs valeurs, la meilleure gratification qu'ils peuvent recevoir ne

vient pas du supérieur, mais bien de celui qui doit bénéficier de ce soutien social. La hiérarchie doit faire appliquer les règles, donc elle valorise les comportements qui vont dans ce sens. Les personnes accompagnées en revanche doivent se sortir de la rigueur du cadre, ils valorisent donc les comportements qui les y aideront. Les valeurs portées par les travailleurs sociaux portent bien sûr cette deuxième proposition en eux. Le remerciement d'une personne accompagnée à son accompagnant se traduit par une reconnaissance que celui-ci a agit dans le sens de ses valeurs, et aura finalement beaucoup plus d'impact sur son sens au travail qu'une félicitation hiérarchique d'avoir su appliquer le cadre de manière rigoureuse. Pia en témoigne : « *Tous les supérieurs que j'ai eu [à l'association] ils ne connaissent pas le travail social [...]. Ils ont des visions managériales [...] mais ce n'est pas du tout eux qui vont me dire si je fais bien mon travail ou pas. Pour moi il n'y a aucune reconnaissance à avoir au travers des chefs, je m'en suis très vite rendue compte. Donc oui [je cherche] une sorte de reconnaissance, mais juste [auprès] des jeunes* » (Pia).

Valentine s'aventure plus loin dans l'explication de cette recherche de reconnaissance. « *Je pense que la reconnaissance et le salaire ils découlent de la manière dont les dispositifs et l'Etat qui nous finance considèrent les personnes qu'on accompagne. [...] On se plaint beaucoup du manque de reconnaissance, mais je pense qu'il est lié avant tout du manque de reconnaissance par les pouvoirs publics des personnes qu'on accompagne* » (Valentine).

Elle est beaucoup plus sensible aux marques de reconnaissance des personnes qu'elle accompagne parce qu'elle considère qu'elle ne peut recevoir de reconnaissance de la part d'un cadre qui ne respecte pas ses valeurs à elle, qui ne vont pas dans le sens de ses besoins.

Ainsi les travailleurs sociaux recherche une forme de reconnaissance auprès des personnes hébergées, comme autant de témoignages qu'ils agissent pour eux et non pour le cadre. Cela se traduit par une reconnaissance de leur utilité sociale, et, *in fine*, une augmentation de leur sens au travail.

Conclusion

Nos hypothèses tendaient à démontrer que pour les travailleurs sociaux, travailler dans le sens de leurs valeurs est un élément constitutif important du sens au travail. Or le cadre législatif et administratif régissant les demandes d'asile heurte ces valeurs. Nous posons en dernière hypothèse de conclusion que la mise en œuvre par les travailleurs sociaux de ce cadre impacte leur sens au travail.

Notons d'abord que les rencontres avec les travailleuses sociales ont permis de souligner l'importance qu'elles accordent à la défense de leurs valeurs dans leur pratique professionnelle. Une première partie de notre travail, visant à déterminer quelles notions se cachent derrière la nébuleuse « valeur », a mis en lumière l'idéal de justice sociale défendue par les travailleurs sociaux, sous-tendue par des appréciations humanistes. Leur sens au travail se résume souvent finalement à œuvrer pour ces principes : les personnes rencontrées soulignent leur sensation de bien-être et de bonheur lorsque leur utilité sociale devient palpable. Pia déclarait que ce qui la rend heureuse au travail, c'est de « *voir le sourire de certains jeunes quand [elle] arrive à faire quelque chose pour qu'ils aient leurs papiers* ». L'éclat de rire qui suivait cette phrase n'enlevait rien aux étoiles qu'elle avait dans les yeux : nous la croyions volontiers malgré la légère ironie derrière laquelle elle se cachait. Le choix de leur travail naît parfois d'une intention « *militante* » (Valentine), souvent d'une volonté « *d'être utile* » (Mahault), et tout le temps d'une nécessité d'être tourné « *vers l'humain* » (Pia). En parallèle du lien de causalité entre bien-être au travail et utilité sociale, nous avons eu l'occasion de démontrer la réciproque : les équipes sociales se morfondent lorsqu'elles peinent à sentir cette utilité dont elles expriment tant le besoin. La souffrance au travail a des allures tentaculaires lorsqu'il est question de renoncer à la mise en place concrète de ses valeurs pour se plier à un cadre d'intervention.

Le cadre de la demande d'asile illustre parfaitement ce phénomène. Celui-ci a fait l'objet d'une présentation abrégée, mettant en exergue les revendications associatives qui l'accompagnent. En effet, les associations militantes représentent une force revendicative pour la défense de valeurs humanistes, exigeant en particulier l'accueil dans la dignité, et s'inscrivent en cela dans le même sens que ce que les travailleurs sociaux entendent mettre en œuvre dans leur pratique quotidienne. Nous avons donc, en présentant le cadre de la demande d'asile, exposé des éléments qui, *a priori*, peuvent poser des difficultés éthiques aux travailleurs sociaux. Et effectivement, les témoignages récoltés confirmèrent pleinement notre hypothèse : le cadre de la demande d'asile heurte les valeurs des travailleurs sociaux. Ce cadre

rigoureux mène à un rejet de la plupart des demandes, et les conditions d'existence des demandeurs d'asile ne répondent pas aux ambitions humanistes des travailleurs sociaux. Pourtant, en marquant les conditions de vie et d'asile des demandeurs, le corpus législatif et administratif de l'asile dessine aussi le cadre d'intervention des professionnels les accompagnant. Obligés de s'y plier, ils éprouvent de la souffrance au travail qui, dans certains cas, pousse à la fuite, au départ.

Nos trois hypothèses étaient ainsi validées. Pourtant, elles questionnaient. Si quelques travailleurs sociaux ont fait le choix de changer de secteur d'intervention, ce n'est pas le cas de tous. Pourquoi continuer de travailler dans un cadre que l'on dénonce ? Comment poursuivre des missions qui, par nature, génèrent de la souffrance au travail ? Il ressortait des entretiens des éléments de réponse à ces questions que nous ne pouvions ignorer.

Les travailleurs sociaux, face aux souffrances générées par le respect d'un cadre jugé trop rigoureux, mettent en place des mécanismes permettant de lutter contre cette souffrance. Ces mécanismes, utilisés consciemment ou non, permettent aux équipes de se protéger et de trouver du sens au travail, principalement en mettant en lumière leur utilité sociale. Nos recherches bibliographiques montrèrent que ces stratégies firent l'objet de nombreux travaux en particulier auprès de personnel soignant, infirmiers notamment. Le parallèle frappant entre les deux a permis d'utiliser ce même cadre d'analyse pour élaborer une typologie des mécanismes développés face aux souffrances au travail, à savoir celui du *coping* ou des stratégies de défense. Nous avons répertorié ces dernières telles qu'elles nous étaient livrées par les travailleurs sociaux, puis les avons classées sous trois branches théorisées par Lazarus et Folkman (1984), puis Gangloff et Malleh (2017) : les stratégies basées sur le problème, celles centrées sur les émotions et, enfin, celles visant à rechercher du soutien.

Sans réitérer leur énumération, nous remarquons en conclusions leur inventivité et leur richesse, propres à créer des liens avec la première partie de notre raisonnement. Les travailleurs sociaux brûlent tellement de la quête de la défense de leur travail qu'ils se prêtent à des stratagèmes pour optimiser leur utilité sociale. Actifs ou passifs, collectifs ou individuels, en opposition ou en composition avec le cadre... Ils revêtent des contours différents, mais visent tous à conforter le travailleur social dans ses motivations originelles : œuvrer pour la justice sociale, en se tournant vers l'humain. La mise en place de stratégies de défense apparaît ainsi comme un réflexe cognitif, permettant le maintien dans un secteur qui génère de la souffrance.

Notons toutefois que la mise en place de ces stratégies ne peut être que temporaire. Nous le constatons déjà au vu de la durée d'occupation des postes des personnes rencontrées. Les stratégies de défense permettent de s'adapter à un problème constant, sans le faire disparaître. Leur mise en place exige une grande énergie, qui conduit fatalement à une profonde fatigue, un épuisement, et un découragement lorsqu'elles ne permettent plus totalement de se protéger des souffrances au travail. Ainsi, ces stratégies de défense doivent être considérées avec prudence : loin d'être une solution miracle, elles permettent seulement aux travailleurs sociaux de rester le plus possible, et de reculer leur départ, qu'il soit volontaire ou subi.

Puisque nous avons répertorié les éléments qui permettent aux travailleurs sociaux de se protéger des sources de souffrance, soulignons que certaines stratégies ne ressortent pas du tout des entretiens alors même que l'on aurait pu s'y attendre. En effet, les chercheurs répertorient les stratégies de défense chez le personnel soignant mettent en exergue certaines techniques de *coping* qui auraient pu trouver un écho particulier chez les travailleurs sociaux, mais qu'aucune personne rencontrée n'a évoqué.

Au tableau des absents figure en tête les revendications, les manifestations, les luttes collectives pour la défense du travail et des personnes accompagnées. Si nous avons, à quelques reprises, cité un document de doléances écrit par des syndicats, il était presque le seul d'actualité. Les soignants, dans les recherches précitées, témoignent que les luttes collectives leur permettent de se défendre contre la souffrance au travail car elles les font apparaître clairement comme se positionnant du côté des droits des patients, chose pour laquelle ils s'étaient originellement engagés. Nous aurions pu nous attendre à trouver cette même stratégie chez les travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile : engagés pour de meilleures conditions de travail, et de meilleures conditions d'accueil pour les exilés. Aucun entretien n'en fait état.

Bien que tout autorise à penser qu'en interrogeant plus de travailleurs sociaux ces mécanismes auraient été invoqués, nous pouvons toutefois nous interroger sur les raisons de cette absence. Les travailleurs sociaux ne portent-ils pas la même veine revendicatrice que les soignants ? Les témoignages que nous avons recueillis ne semble pas aller dans le sens d'une telle explication. Il est donc probable que les travailleurs sociaux utilisent des techniques de revendication et de contournement internes parce qu'elles sont plus efficaces. Comment l'expliquer ? Les travailleurs sociaux, qui sillonnent à contre-courant de la société depuis la dame patronnesse jusqu'à nos jours, ont encore à nous apprendre bien des techniques de leur navigation.

Bibliographie

- AGIER, M. (2011). « Soixante ans après la Convention de Genève, que faire du droit d’asile ? » *Le Monde*, [en ligne] : https://www.lemonde.fr/idees/article/2011/07/28/soixante-ans-apres-la-convention-de-geneve-que-faire-du-droit-d-asile_1553582_3232.html
- ALDERSON M. (2004) « La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques ». *Santé mentale au Québec* 29(1) : 243-260. Accessible via l’url : <https://doi.org/10.7202/008833ar>
- ANAS (1994). *Code de déontologie adopté par l’assemblée Générale le 28 novembre 1994*
- ASSOCIATION GISTI (2022). *Demander l’asile en France* [en ligne] : <http://www.gisti.org/spip.php?article5116>
- AUTES, M. (2013). *Les paradoxes du travail social*. Dunod, Paris.
- AUTISSIER, D., & WACHEUX, F. (2006). *Manager par le sens: les clés de l’implication au travail*. Editions Eyrolles, Paris.
- BAILLERGEAU, É. (2009). « Les enjeux contemporains du travail social en Europe ». *Informations sociales*, 152, 40-48. Accessible via l’url : <https://doi.org/10.3917/inso.152.0040>
- BOIVIN-DESROCHERS, C. & ALDERSON, M. (2014). « Les difficultés/souffrances vécues par les infirmières : stratégies permettant de préserver leur santé mentale, leur sens au travail et leur performance au travail ». *Recherche en soins infirmiers*, 118, 85-96. Accessible via l’url : <https://doi.org/10.3917/rsi.118.0085>
- BOUCHEREAU, X. (2017). *Les non-dits du travail social*. Érès.
- BOUQUET, B. & JAEGER, M. (2011) « Tensions entre mise en œuvre des politiques migratoires et questions éthiques du travail social », *Hommes & migrations*, 1290 | 2011, 10 2
- BOUQUET, B. (2017). *Éthique et travail social: Une recherche du sens*. Dunod, Paris.
- BOURDIEU, P., ACCARDO, A., BALAZS, G., & BEAUD, S. (1993). *La misère du monde* (Vol. 476). Seuil, Paris.
- BURRIEZ, D. (2022) « Les défis de la détermination du statut de réfugié par le HCR », *La Revue des droits de l’homme*.
- CHABROL, H. & CALLAHAN, S. (2013), *Mécanismes de défense et coping*. Dunod, Paris.
- CHANTREAU A. (1993). « Le concept de valeurs et ses filiations ». *Rencontre*, n° 88.
- CNCDH, (2006). *Les conditions d’exercice du droit d’asile en France*. La Documentation Française, Paris (coll. « Les études de la CNCDH »)
- CNDA (2021). Rapport d’activité.

- COLLECTIF (2017). « Entretiens avec des travailleurs sociaux. Impuissants, écœurés, bâillonnés, licenciés ». *Plein droit*. Gisti, Paris.
- CONSEIL DE L'EUROPE COMMISSION DES MIGRATIONS, DES REFUGIES ET DE LA POPULATION, (2005). *Rapport n°10655 sur les procédures d'asile accélérées dans les Etats membres du Conseil de l'Europe*.
- COUR EUROPEENNE DES DROITS DE L'HOMME (2020). “*Inhuman and degrading living conditions of homeless asylum-seekers without any means of subsistence: violation of Convention*”.
- CZARIK, É. (2020). « Le coping: Ou comment s'adapter aux difficultés ». *Cerveau & Psycho*, 123, 58-63. Accessible via l'URL : <https://doi-org.sidnomade-2.grenet.fr/10.3917/cerpsy.123.0058>
- DAADOUCH, C. (2006). « Vers une logique de contrôle ? ». *Plein droit*. Gisti, Paris.
- ETATS GENERAUX ALTERNATIFS DU TRAVAIL SOCIAL (2017). *Résolution adoptée lors de l'assemblée générale du 31 janvier 2017*. Paris.
- FRANKL, V. E. (1969). *The Will to Meaning*. New American Library, New-York.
- FRIGOLI G. ET JANNOT J. (2004). « Travail social et demande d'asile : les enseignements d'une étude sur l'accueil des demandeurs d'asile dans les Alpes-Maritimes », *Revue française des affaires sociales*
- GAGNE, C. MORIN, E. (2009). « Donner un sens au travail – Promouvoir le bien-être psychologique » *Institut de Recherche Robert-Sauvé en Santé et en Sécurité au Travail (IRSST), Rapport scientifiques*.
- GIROUX, G. (1997). *La pratique sociale de l'éthique (Vol. 34)*. Les Editions Fides.
- GISTI (2021). *Le guide de l'entrée et du séjour des étrangers en France*. La découverte.
- GRAEBER, D. (2013). “On the phenomenon of bullshit jobs: A work rant”. *Strike Magazine*, 3, 1-5. Accessible via l'URL : <https://www.strike.coop/bullshit-jobs/>
- GRAEBER, D. (2018). *Bullshit Jobs*. Les liens qui libèrent.
- GUELAMINE F. ET EBERHARD M. (2011). « Former les travailleurs sociaux dans le domaine des discriminations ». *Hommes et migrations n°1290*.
- HCR, (1992). *Guide des procédures et critères à appliquer pour déterminer le statut de réfugié au regard de la Convention de 1951 et du Protocole de 1967 relatifs au statut des réfugiés*.
- HUEZ, D. (1994). « Psychodynamique du travail ». *Actualité et dossier en santé publique n°9*.

- HUGHES, E. (1996). *Le regard sociologique : essais choisis*. Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, Paris.
- HUGO, V. (1856). « Melancholia », *Les Contemplations*. Gallimard.
- ION, J. & RAVON, B. (2012). *Les travailleurs sociaux*. La Découverte.
- JOBS THAT MAKESSENS & AUDENCIA (2022). "Enquête: que recherchent ceux qui questionnent le sens au travail ?" Accessible via l'URL : <https://newsroom.audencia.com/articles/actualite/enquete-que-recherchent-ceux-qui-questionnent-le-sens-au-travail/>
- KAFKA, F. (1926). *Le château*. Flammarion.
- KOBELINSKY C. (2008). « « Faire sortir les déboutés ». Gestion, contrôle et expulsion dans les centres pour demandeurs d'asile en France ». *Cultures et Conflits*
- KOBELINSKY, C. (2007). "Le jugement quotidien des demandeurs d'asile", *Recueil Alexandries, Collections Esquisses*. Accessible via l'URL : <http://www.reseau-terra.eu/article559.html>
- KÜHN, R. (2009). « La pensée de Victor Frankl et notre temps », *Le Portique*. Accessible via l'URL : <http://journals.openedition.org/leportique/833> ;
- LANGEVIN V., BOINI S., FRANCOIS M., RIOU A. (2012). « Maslach Burnout Inventory (MBI), Risques psychosociaux : outils d'évaluation, Catégorie Atteinte du rapport psychologique au travail. » ; *INRS, Références en santé au travail, N° 131*.
- LEIJSEN, M. (2010). « Les dimensions personnelles de la recherche de sens. Approche Centrée sur la Personne ». *Pratique et recherche, 11(1)*.
- MACCIO, C. (1991). « Valeurs pour notre temps : l'humanité face aux changements. Bruxelles : Lyon: Vie ouvrière ». *Chronique sociale*.
- MANGOT, M. (2020). *L'Empire du sens*. Editions Eyrolles.
- MANGOT, M. (2022). *Sommes-nous trop individualistes pour trouver du sens ?* Conférence accessible via l'URL : <https://www.youtube.com/watch?v=7FgAbstNk5c>
- OFII (2019). Rapport d'activité.
- OFPRA (2019). Rapport d'activité.
- OFPRA (2021). Rapport d'activité.
- PASCAL, H. (2014). *Histoire du travail social en France*. Presses de l'EHESP Rennes.
- PAUTI, C. (2020). *Cours de droits des étrangers et de la nationalité*.
- ROUSSEAU, JJ. (1751), *Discours sur cette question. Quelle est la vertu la plus nécessaire aux héros & quels sont les héros à qui cette vertu à manqué ?* La Pléiade édition, t. II.

- SECOURS CATHOLIQUE CARITAS FRANCE (2019). *Le règlement Dublin et les conséquences de son application en France*. Disponible à l'URL suivante : https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjjp72eju_5AhUThM4BHdcaDfUQFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.secours-catholique.org%2Fsites%2Fscinternet%2Ffiles%2Fpublications%2Frapport_dublin.pdf&usg=AOvVaw2O1F1vZeEKCVUCSJUAeDzO
- TIBERGHIE, F. (2010). « Défauts du droit d'asile ». *Revue Projet*, HS01.
- VALLUY, J. (2007) "L'accueil étatisé des demandeurs d'asile ». *Collections Esquisses*.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Remerciements | 3 |
| Sommaire..... | 5 |
| Introduction | 7 |
| Partie 1 : L'exercice d'un « métier de valeurs » dans un champ d'intervention contraignant : mettre un carré dans un rond ? | 14 |
| Chapitre 1 : Agir dans le sens de ses valeurs, indicateur principal du sens au travail..... | 14 |
| I. L'importance des valeurs dans le sens au travail..... | 14 |
| A. Le sens au travail..... | 14 |
| 1. Définition | 14 |
| 2. Le sens au travail garant de la santé..... | 15 |
| 3. Une notion personnelle | 16 |
| B. Les valeurs, pierre angulaire du sens au travail..... | 17 |
| 1. Définition de la notion de valeur | 17 |
| 2. L'importance des valeurs dans la notion de sens au travail..... | 19 |
| II. Le sens au travail des travailleurs sociaux..... | 20 |
| A. Des valeurs générales et des ambitions opérationnelles pour les satisfaire | 20 |
| 1. Un métier construit sur un projet de société plus juste et plus humaine..... | 20 |
| 2. Le travail quotidien pour revendiquer ces valeurs ? | 22 |
| B. Les valeurs dans le sens au travail des travailleurs sociaux | 24 |
| 1. L'utilité sociale | 24 |
| 2. Les modalités d'exécution du travail | 25 |
| Chapitre 2 : La demande d'asile : cadre instable, critiques constantes | 27 |
| I. Les fondements du cadre juridique et administratif..... | 27 |
| A. Le statut de réfugié et les accords internationaux | 27 |
| 1. Le statut de réfugié..... | 27 |
| 2. Les accords européens | 28 |
| B. L'encadrement national de la demande d'asile | 29 |
| 1. Le droit tel qu'il existe..... | 29 |
| 2. Un corpus en éternel transformation..... | 30 |
| II. Le parcours de la demande d'asile..... | 31 |
| A. La demande d'asile..... | 31 |
| 1. L'arrivée du demandeur d'asile sur le territoire et le dépôt de sa demande ... | 31 |
| 2. Les trois procédures | 32 |
| 3. Les conditions matérielles d'accueil (CMA) | 34 |
| 4. La question du récit..... | 36 |

| | |
|--|----|
| B. La réponse à la demande d'asile et les éventuels recours | 37 |
| 1. La réponse | 37 |
| 2. Les recours | 38 |
| Chapitre 3 : Les travailleurs sociaux face à une double-contrainte | 39 |
| I. Association, travail social et puissance publique | 39 |
| A. Le travail social, la « main gauche » de l'Etat (Bourdieu, 1993, p. 340)..... | 39 |
| 1. Mission d'intérêt général | 39 |
| 2. Les travailleurs sociaux, salariés de l'Etat ? | 40 |
| B. Les « circonstances aggravantes » de la demande d'asile..... | 41 |
| 1. Histoire..... | 42 |
| 2. Les conséquences de la dynamique concurrentielle sur la structuration du DNA..... | 42 |
| C. Les associations et travailleurs sociaux en première ligne des conséquences de la concurrence | 43 |
| 1. Pour les associations : du mieux-disant social au mieux-disant gestionnaire. | 44 |
| 2. Pour les équipes sociales : de la mise en œuvre du cadre au contrôle de son respect | 45 |
| II. Entre valeurs personnelles et consignes institutionnelles : la double-contrainte des travailleurs sociaux | 47 |
| A. Le mécanisme de la double-contrainte (double-bind)..... | 47 |
| B. Défense du cadre au prix des valeurs, défense des valeurs au prix du cadre ? .. | 48 |
| 1. Les lois de la Cité, ou celles des Cieux ? | 48 |
| 2. Les TS pris en otage..... | 50 |
| Partie 2 : De la souffrance au travail à son endiguement stratégique..... | 53 |
| Chapitre 1 : La souffrance au travail | 53 |
| I. L'impact sur leur sens au travail | 53 |
| A. Description des effets de la double-contrainte sur le sens au travail..... | 53 |
| B. Les souffrances des travailleurs sociaux (insister plus sur le sens au travail).... | 54 |
| 1. Le stress | 54 |
| 2. La colère..... | 55 |
| 3. Le découragement | 55 |
| 4. La fatigue | 56 |
| 5. L'impuissance, ou « l'effet multiplicateur » des souffrances | 56 |
| II. Face aux sources de souffrance : le départ ou la mise en place de stratégies de défense | 57 |
| A. Le départ..... | 57 |
| 1. Départ volontaire | 57 |
| 2. Le départ subi pour des raisons médicales..... | 58 |
| B. La mise en place de stratégies de défense | 59 |

| | |
|---|----|
| 1. L'approche psychodynamique du travail (PDT)..... | 59 |
| 2. Le <i>coping</i> | 61 |
| 3. Cadre d'analyse d'espèce..... | 62 |
| Chapitre 2 : Les stratégies de défense centrées sur le problème..... | 63 |
| I. Augmenter ses propres ressources | 63 |
| A. Se former pour gagner du pouvoir d'agir | 63 |
| B. La mobilité pour se dynamiser | 65 |
| C. Poser ses limites, tracer ses lignes rouges, « dire non » (Bouquet, 2017)..... | 66 |
| 1. « Dire non » pour assouplir la rigueur de la mise en place du cadre | 67 |
| 2. « Dire non » pour créer une mobilisation associative..... | 67 |
| 3. « Dire non » pour bouger les lignes | 68 |
| II. Diminuer les attentes du cadre..... | 69 |
| A. Inciter à aller vers des acteurs qui pourront contourner le cadre..... | 69 |
| B. Contourner le système : reprendre du pouvoir d'agir, et en rendre aux demandeurs d'asile | 71 |
| 1. La Métis du travail social..... | 71 |
| 2. Contournements passifs | 72 |
| 3. Contournements actifs | 74 |
| 4. Limites | 75 |
| Chapitre 3 : Les stratégies de défense centrées sur les émotions, et la recherche de soutien..... | 78 |
| I. Les stratégies de défense centrées sur les émotions..... | 78 |
| A. « Restons positif ! » (Pia)..... | 78 |
| 1. « On est plus utiles à l'intérieur qu'à l'extérieur » (Laila) | 78 |
| 2. Trouver du sens dans les « petites victoires » (Claire) | 79 |
| B. Désresponsabiliser son rôle pour modérer la double-contrainte..... | 81 |
| 1. Se distinguer du cadre | 81 |
| 2. Adhérer au cadre | 82 |
| II. Les stratégies de défense basées sur la recherche de soutien..... | 85 |
| A. Les supports internes : chercher des alliés | 85 |
| 1. Etre en phase avec l'institution | 85 |
| 2. Le recours aux collègues..... | 86 |
| B. Les supports externes : chercher de la reconnaissance..... | 87 |
| 1. Les proches et professionnels extérieurs..... | 87 |
| 2. Le soutien des usagers par leur reconnaissance | 88 |
| Conclusion..... | 91 |
| Bibliographie | 94 |
| Table des matières | 98 |

Les travailleurs sociaux accompagnant les demandeurs d'asile disposent d'un champ d'intervention rigoureux dessiné par le cadre législatif, réglementaire et administratif de la demande d'asile. En intervenant dans une structure prévue par le dispositif national d'accueil (DNA), ils sont contraints d'appliquer un arsenal des mesures prévues par ce cadre. Celui-ci fait pourtant l'objet de vives remises en cause. Considéré comme contraire au principe de dignité humaine, il s'oppose aux valeurs humanistes portées par les travailleurs sociaux. Pourtant, ces derniers trouvent du sens à leur travail lorsqu'ils peuvent mettre en œuvre leurs valeurs dans leurs missions quotidiennes. La contrainte du cadre est donc source de souffrance au travail. Les travailleurs sociaux mettent cependant en place un ensemble de stratégies pour se défendre contre cette souffrance, mettre en œuvre leurs valeurs humanistes et, *in fine*, éprouver du sens au travail.

Social workers supporting asylum seekers work in a restricted intervention field, drawn by a dense legislative and administrative framework. As they work in an organization provided by the national reception scheme, they are forced to make this framework come into effect. However, this framework is constantly questioned. Some politics and organization criticize the fact that it doesn't respect the principle of human dignity. It should be noted that social workers defend some strong humanist values, and working *for* these values give a meaning to their work. The framework is therefore a work related suffering factor. Social workers implement some strategies to handle this position, defend their humanist values and, finally, find meaning to their work.