



**DIPLÔME INTER UNIVERSITAIRE  
SANTÉ,  
SOCIÉTÉ ET  
MIGRATION**

**Le service social de secteur auprès des familles déboutées  
de leur demande d'asile: des valeurs professionnelles  
réaffirmées**

**Mémoire du Diplôme Inter-Universitaire « Santé, société et migration »  
Rédigé sous la direction de Nicolas CHAMBON.**

MARTINON Valérie

Année 2016-2017

*Mémoire du Diplôme Inter-Universitaire « Santé, société et migration »  
Rédigé sous la direction de Nicolas CHAMBON.  
Année 2016-2017*



**DIPLÔME INTER UNIVERSITAIRE  
SANTÉ,  
SOCIÉTÉ ET  
MIGRATION**

**Le service social de secteur auprès des familles déboutées  
de leur demande d'asile: des valeurs professionnelles  
réaffirmées**

**Mémoire du Diplôme Inter-Universitaire « Santé, société et migration »  
Rédigé sous la direction de Nicolas CHAMBON.**

MARTINON Valérie

Année 2016-2017

*Mémoire du Diplôme Inter-Universitaire « Santé, société et migration »  
Rédigé sous la direction de Nicolas CHAMBON.  
Année 2016-2017*



# SOMMAIRE

<u>Introduction</u>	2
I. <u>Présentation du terrain</u>	6
1. Un employeur	6
2. Le service social de secteur	7
a. Son origine et évolution	7
b. Un service public d'action sociale	8
3. Le terrain	9
a. Le service et le poste de travail	9
b. L'activité sociale auprès des familles reçues	9
c. La rencontre avec les familles déboutées d'asile	12
4. Méthodologie	13
II. <u>Interprétation: Présentation des résultats les plus significatifs</u>	14
1. Des valeurs professionnelles affirmées	14
2. Entrer en relation; aller à la rencontre de l'autre	18
3. Face aux familles déboutées	22
a. Des valeurs éprouvées	22
b. Une charge émotionnelle majorée	24
c. Des valeurs intactes	26
4. Du côté des familles enquêtées	28
<u>Conclusion</u>	30
Bibliographie	35
Annexes	

## Introduction

Depuis plusieurs années, la précarisation du Droit au séjour pour les personnes d'origine étrangère (hors Europe) est mise en œuvre.

Le faible taux d'accord des demandes d'asile (30,91% sur 2016)<sup>1</sup> conduit des familles entières à une immense précarité sociale dans les grandes villes. Sans droit au travail ni à la protection sociale, ces personnes sont sans ressource, sans logement, et souvent sans solution personnelle d'hébergement. Pour les familles qui ont eu « la chance » d'être prise en charge en Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA)<sup>2</sup>, elles ont un mois pour quitter la structure à la suite du rejet de leur recours à la demande d'asile.

Sur le département où je travaille, à l'issue de leur séjour en CADA, elles sont conduites à l'hôtel pour quatre jours, puis sont livrées à elle-même, et sont souvent à la rue.

C'est dans ce contexte que nous les rencontrons en service social de secteur, service public départemental d'action sociale ayant pour mission générale d'aider les personnes en difficulté à retrouver ou à développer leur autonomie de vie.

Parfois, nous les recevons quelques jours avant leur sortie des CADA à la suite d'une orientation des intervenants sociaux des centres d'accueil. Notre intervention consiste alors à les informer voire confirmer ce qui leur a été déjà dit en structure, que nous ne serons pas en mesure de leur proposer un toit pour leur famille lorsqu'elles auront quitté l'hôtel.

L'unique soutien de notre service est de les orienter de nouveau vers le dispositif d'hébergement d'urgence (SIAO, 115)<sup>3</sup>, qu'elles ont déjà contactées depuis plusieurs semaines avec pour réponse une absence de place.

Nous les dirigeons vers les associations d'aides alimentaires (Restaurant du cœur, Croix rouge, Secours populaire, associations locales) et instruisons une aide financière mensuelle sous forme de chèques alimentaires ou secours financiers (montant accordé oscillant entre 150 et 250 euros maximum).

---

<sup>1</sup> Chiffres du Ministère de l'Intérieur « L'Essentiel de l'immigration: les chiffres clefs, les demandes d'Asile », 11 juillet 2017, Annexe1.

<sup>2</sup> CADA : Centre d'accueil de demandeurs d'asile .Ils ont pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement ainsi que l'accompagnement social et administratif des personnes dont la demande d'asile est traitée par la France pendant la durée d'instruction de cette demande. Depuis la loi du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile, les CADA relèvent du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA).

<sup>3</sup> SIAO (service intégré d'accueil et d'orientation) chargé avec le 115 de recueillir et d'orienter les personnes privées involontairement de domicile personnel vers l'offre d'hébergement disponible auprès des structures adhérentes du groupement. La structure porte également l'observatoire départemental de la demande et de la réponse en matière d'hébergement et logement aux personnes sans domicile. 2

Dans nos services, nous sommes parfois confrontés à une impuissance professionnelle intense face à des situations dans lesquelles les personnes vivent des difficultés sociales conséquentes : « c'est le métier », nous disent les collègues et nos chefs de service pour nous soulager et nous permettre de renoncer à la culpabilité.

Face aux familles déboutées d'asile et enjointes à quitter les CADA, nous sommes nombreux à être « dérouterés », « brusqués », et affectés dans nos missions d'aide, alternant entre la raison « *tu ne peux pas gérer la misère du monde* », et la culpabilité. Il nous arrive d'échanger avec nos pairs sur ce malaise. Parfois, nous sommes écoutés avec solidarité et partageons les mêmes sentiments. A d'autres moments, nous nous heurtons à une indifférence ou au sentiment d'être celui qui dérange, avec ses états d'âme, ses engagements « humanistes », conduites jugées non professionnelles.

Dans tous les cas, régulièrement pour un grand nombre de travailleurs sociaux de secteur, nous nous questionnons sur l'utilité de notre travail auprès de ces familles. Sans moyens pour soulager l'angoisse de parents qui ne savent pas où dormir le soir avec leurs enfants, et leur permettre d'accéder aux droits sociaux les plus élémentaires, nous assistons à une détresse, les mains liées à nos institutions et cadre de travail. Epreuve, la relation d'aide ne peut s'établir dans les conditions habituelles.

Le service social de secteur est-il utile auprès de ces populations ? C'est à cette question, très ouverte, que j'ai souhaité apporter des éléments de réponse.

Le cœur de cette recherche repose sur un étayage théorique inspiré de travaux de sociologues, ethnopsychiatres, thérapeutes en analyse systémique, et sur le recueil et traitement de données à la suite d'entretiens auprès de travailleurs sociaux de secteur, employés par la collectivité dans laquelle je travaille. L'exploration, réalisée sur la base d'un questionnaire à questions ouvertes, s'est centrée sur la perception des professionnels de leurs missions générales en service social de secteur, et celles auprès des familles déboutées d'asile.

J'ai complété ce travail par une investigation sous forme de questionnaire auprès des familles déboutées d'asile, reçues par le service, sur leurs attentes du rôle des travailleurs sociaux de secteur à leur rencontre.

Pour étayer cette réflexion, j'ai souhaité revisiter quelques définitions du travail social et approcher la notion de relation de service.

Le travail social est de tout temps traversé par des modélisations, des valeurs et des politiques publiques.

J.VERDES-LEROUX écrit dans son ouvrage « Le travail social »(1978) : « *Issue de l'assistance sociale –qui avait été inventée au début du siècle pour « relever la classe ouvrière et l'arracher au socialisme »-le travail social s'impose aujourd'hui comme une activité nécessaire* »<sup>4</sup>(...) « *Le projet de l'assistance sociale naissante n'est pas d'aider les ouvriers ayant des difficultés(...)* « *mais « d'éduquer la classe ouvrière », c'est-à-dire de lui fournir des règles de bon sens et des raisons pratiques de moralité, de rectifier ses préjugés, de lui apprendre la rationalité, de la « discipliner » dans sa tenue, dans sa maison, dans son budget, dans sa tête. Il s'agit d'imposer comme universel un système unique de représentations et de conduites, celui de la classe dominante, en disqualifiant le mode de vie de la classe dominée (..)* »<sup>5</sup>. Le travail social dans cette approche a exclusivement une fonction de normalisation, au service du pouvoir d'une classe sociale détenant le pouvoir de la nation. Il est l'instrument de ce pouvoir et en fait un allié.

L'organisation des Nations unies (ONU) propose une définition en 1959 : « *Le travail social est une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social, cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectivités de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales.* »

En France, le Conseil Supérieur Français du Travail social définit ce dernier sur ses finalités: « *Retisser des liens entre individus et groupes sociaux qui, pour des raisons diverses, se situent en dessous ou en dehors des normes de la collectivité de référence.* » Ces définitions s'attachent à situer les individus dans une société « normalisée » où le travail social occuperait une seule fonction d'adaptation au monde social dans lequel ils vivent, et d'ajustement aux normes proposées par la collectivité.

---

<sup>4</sup> Jeannine VERDES-LEROUX : « le Travail social » 1978 , Paris, Coll. Le sens commun, éditions de minuit, 272 p, p. de couverture

<sup>5</sup> *id.* p17-18.

Michel AUTES, 1994, note « Le travail social demeure une organisation sociale fragile, à l'intersection des institutions et des individus''(...) *cette position à la fois frontalière et « d'entre deux » caractérise le travail social dans la double position de l'exercice du mandat institutionnel et de la prise en compte du besoin ou la demande des individus. S'il est situé dans tous les lieux où la logique des institutions rencontre la singularité et la subjectivité des individus, il inscrit ses réponses sur le double registre de la normativité (logique du mandat) et du respect des subjectivités (l'émancipation) »<sup>6</sup>.*

Le travail social serait à l'articulation entre une normalisation des comportements sociaux et une intervention intersubjective. Cette dernière laisserait une place à une action sociale libre et concertée. C'est sur cette marge de manœuvre que je souhaite réfléchir car en tant que praticienne, je pense qu'elle peut être à l'œuvre dans chaque rencontre professionnelle.

Selon Philippe WARIN la notion de relation de service a été théorisée par E.GOFFMANN dans son livre «*Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus* », 1968, Paris, Ed minuit. S'appuyant sur les travaux d'un sociologue américain Everett Hughes, (...) « *Goffman envisage la relation de service comme une opération de transformation : une relation de service vise à produire par un prestataire (a), à la demande et souvent en relation avec un usager (B), une modification d'une réalité (C) qui concerne ce dernier* »(...). « *Ainsi, la relation de service est elle pour l'agent prestataire à la fois un « rapport technique », de définition des besoins et de mobilisation de ressources, et un « rapport personnel », d'implication de l'usager dans la production de la réponse à ses besoins.* »<sup>7</sup>

Lorsqu'un travailleur social est en relation avec une personne, il apporte quelque chose de lui dans l'interaction et notamment dans la représentation de la résolution du problème.

Michel AUTES parle de transactions identitaires lorsqu'il caractérise la relation de service : « *Assimiler le travail social à une simple relation de service fait oublier que le « produit » de la relation de service social (le soin, le secours, etc.) n'est pas suffisant pour expliquer le fonctionnement de la relation de service social.*

---

<sup>6</sup> Michel AUTES « les paradoxes du Travail social », 1994, Paris, coll. Presses de la fondation nationale des sciences politique, les Éditions de l'atelier, Dunod.

<sup>7</sup> Philippe WARIN « Analyse du non recours : au-delà du modèle de la relation de service ... », Vie sociale 2016/2 (n° 14)

*Car ce produit n'est pas la véritable finalité du service mais sert de prétexte au véritable produit attendu, celui de la réparation identitaire »<sup>8</sup>.*

Une famille ou une personne qui se présente au service social de secteur a une demande d'aide précise, et attend du professionnel une réponse à sa demande. Nous sommes dans une mission du service public avec un rapport de service attendu par l'utilisateur. Après un recueil de données, le travailleur social propose un dispositif d'aide permettant à la personne de se « libérer » de cette difficulté. Lorsqu'il est face à une personne pour laquelle il ne peut apporter une solution, et que les principes des droits fondamentaux de cette dernière ne sont pas respectés, il est à l'épreuve dans sa relation.

Que se joue-t-il dans cette relation entre le professionnel et la personne reçue ? Comment la relation d'aide peut s'actionner dans ce contexte ?

## I. Présentation du terrain

### 1. Un employeur

J'exerce sur un poste d'assistante sociale polyvalente de secteur pour une collectivité territoriale d'un million et demi d'habitants (chiffres recensement de 2014) et constituée d'une cinquantaine de communes.

Elle a pour missions sur son territoire le développement économique, la promotion du cadre de vie, l'éducation, la culture, les loisirs et la solidarité.

Organisation politique, la collectivité est administrée par une assemblée qui règle par ses "délibérations", les affaires du territoire. Elle dispose de trois sources de revenus principales pour l'accomplissement des politiques publiques et son fonctionnement : fiscalité, dotations versées par l'Etat, ressources de gestion diverses.

La collectivité assure de façon décentralisée ses compétences au sein de structures implantées sur le territoire. Ces structures regroupent les Missions techniques, de ressources humaines et moyens, et du champ Médico-social: Santé (Protection Maternelle et Infantile/PMI), Enfance (ASE), Aide à la personne (Personnes âgées/Personnes handicapées) et Service Social de Secteur.

---

<sup>8</sup> Michel Autès (1998) » La relation de service identitaire, ou la relation de service sans services »Relation de service et métiers relationnels » Lien social et Politiques Numéro 40, automne, 1998, p. 47-54.

## 2. Le service social de secteur

### a. Son origine et évolution

Pour expliquer la naissance et l'organisation du service social de secteur, je propose de m'appuyer sur des extraits du texte d'Anne CANTAL « Quel avenir pour la polyvalence de secteur ? », 2004.

*« Henri Sellier, ministre de la Santé du Front Populaire, est le concepteur de la polyvalence de secteur.(..). Il initie (...) dès 1919(...) « la mise en place d'un service social familial polyvalent et territorialisé et préconise la création de comités départementaux de coordination des services sociaux ».(...) « La circulaire du 22 octobre 1959 définit « (...) la notion de polyvalence de secteur ainsi: « Elle met à la disposition des usagers, des assistantes sociales capables d'avoir une vue d'ensemble de leurs problèmes sanitaires, sociaux, économiques, psychologiques et de les aider à mettre en œuvre les moyens d'y porter remède avec le concours éventuel des services spécialisés ». En 1964, l'État se réorganise. Il décentralise ses services, créant les DDASS (Directions départementales de l'action sociale), placées sous l'autorité renforcée des préfets(...).*

*Un service social départemental unique est créé dans chaque département (...) La polyvalence devient le pivot d'un travail d'équipe pluridisciplinaire rassemblant les travailleurs sociaux intervenant auprès des mêmes familles (assistants sociaux, travailleuses familiales, puéricultrices, éducateurs, etc.)(...). « Les secteurs (3500 à 5000 habitants maximum) sont regroupés à l'intérieur de circonscription (50 000 à 70 000 habitants), lieux d'animation et de mise en cohérence de l'ensemble des interventions sociales du territoire. Cette organisation vise à ce que les assistantes sociales assurent un travail approfondi et cohérent auprès de la population dans une perspective de prévention sanitaire et sociale.»(...)*Avec les lois de 1963 et 1986 sur la décentralisation, les départements se voient confier l'essentiel de l'action sociale jusque-là assurée par les DDASS.(...)

*Une troisième fonction publique (après celle de l'État et des hôpitaux), la fonction publique territoriale, naît de la décentralisation. La polyvalence reste toujours le concept central de l'action sociale des départements mais ceux-ci ont désormais entière liberté pour concevoir et mener son organisation territoriale»<sup>9</sup>*

---

<sup>9</sup> Anne CATAL: « Quel avenir pour la polyvalence de secteur ? », 2004, Revue Lien social, Dossiers, N°708 du 6 mai 2004, Numéro épuisé.

## b. Le service social de secteur : un service public d'action sociale

Le service social de secteur a pour objectif général « d'aider les personnes en difficulté à retrouver ou à développer leur autonomie de vie. » Art L.123-2 du code de l'Action Sociale et des Familles. A la disposition de la population d'un territoire géographique défini, il exerce un « accueil inconditionnel ». Il participe à la mise en application de la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions (Annexe 2) et intervient dans tous les domaines de la vie sociale et familiale: emploi, formation, logement, santé, éducation, culture, protection sociale, surendettement. Il assure une mission d'information, de prévention, d'insertion, de protection des personnes vulnérables et enfants en danger ou en risque de Danger, et, pour le compte des autorités compétentes de l'Etat, des enquêtes et évaluations dans le cadre des missions de celles-ci : enquête expulsion, évaluation sociale sur des enfants mineurs.

Pour réaliser l'ensemble de ses missions, le service social de secteur est constitué de travailleurs sociaux diplômés: assistants sociaux polyvalents en service social, conseillère en économie sociale et familiale(CESF), éducateurs spécialisés.

Les professionnels du service social de secteur s'appuient sur une approche globale des problématiques sociales, une écoute professionnelle, une expertise multidisciplinaire. Ils exercent dans des règles de confidentialité et de déontologie. Ils travaillent en partenariat avec les autres services internes à la collectivité, associations, services extérieurs, acteurs locaux, collectivités territoriales locales.

## 3. Le terrain

### a. Le service et le poste de travail

J'exerce en qualité d'assistante sociale polyvalente de secteur sur une commune de 21000 habitants, appartenant à la grande couronne de l'agglomération locale.

La structure où je travaille abrite l'ensemble des services issus de la collectivité territoriale. Ces derniers fonctionnent de façon indépendante avec des équipes de métiers et fonctions diverses ; assistants médico-sociaux, gestionnaires, travailleurs sociaux, médecin, infirmières puéricultrices, et chefs des différents services.

Le service social de secteur dans lequel j'occupe mon poste est constitué de deux assistants médico-sociaux (personnels administratifs ; AMS), de quatre assistantes sociales et d'une conseillère en économie sociale et familiale (CESF). Un chef de service, travailleur social de métier, assure une fonction hiérarchique, de soutien technique et coordonne la Mission sociale sur le territoire.

L'activité du service social de secteur est assurée par trois assistantes sociales et la CESF sur la moitié de son temps de travail, l'autre moitié étant consacrée à sa spécialité de conseillère en budget.

Les personnes s'adressent au service soit par contact téléphonique, soit par une démarche physique. Une assistante médico-sociale est chargée d'une première évaluation de la demande, puis planifie un rendez-vous avec l'assistant social de secteur dans le cadre de permanences qui se déroulent deux demi-journées par semaine. Les entretiens sont fixés pour une durée d'une fourchette de trois quart d'heure à une heure.

Si un accompagnement de la situation est nécessaire, des rendez-vous sont convenus avec la famille sur des plages hors permanences ce qui permet d'ajuster et de prévoir une durée d'entretien.

#### b. L'activité sociale auprès des familles reçues

Sur le territoire, le service social de secteur ne reçoit que des familles car il existe un accord avec le Centre Communal d'Action Sociale de la ville(CCAS)<sup>10</sup> qui assure les mêmes missions auprès des personnes isolées et couples sans enfant.

Les problématiques rencontrées par les familles relèvent des domaines :

- du logement: impayés de loyers, procédures d'expulsion, hébergements précaires, logement non adapté, absence de logement, absence d'hébergement ;
- du budget: diminution de ressources à la suite d'une perte d'emploi, de l'arrivée d'une problématique de santé, ou d'une suspension des droits à la protection sociale, enlèvement dans un surendettement, ressources précaires (Revenu de Solidarité Active (RSA), Allocation Adulte Handicapé (AAH)) ou absence de ressources ;

---

<sup>10</sup> CCAS : établissement public administratif communal ; il anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison avec les institutions publiques et privées

- de la vie familiale: séparation conjugale (demande d'informations sur les procédures, les droits sociaux, recherche d'un logement, conseils sur l'organisation parentale auprès des enfants, demande de soutien psychologique), inquiétudes des parents sur les troubles scolaires de leurs enfants, difficulté éducatives, violences conjugales.

J'assure un accompagnement social auprès des personnes titulaires du RSA pour l'élaboration de leur contrat d'engagement, prévu par la loi du 1er décembre 2008<sup>11</sup>.

Dans le cadre des missions de Protection de l'Enfance (loi du 5 mars 2007, Annexe 3), je réalise en binôme avec une collègue puéricultrice ou assistante sociale des évaluations médico-sociales sur les situations familiales d'enfants mineurs, soit à la demande du Parquet des mineurs, soit lorsqu'une information préoccupante (Annexe 4) est transmise à nos services.

L'objectif de ces évaluations est « d'apprécier » le danger ou le risque de danger encourant les enfants, d'évaluer les difficultés familiales portant sur l'éducation des enfants, de mobiliser les ressources parentales. Elles font l'objet d'un rapport médico-social, transmis aux chefs de services compétents et préconisent des dispositifs d'actions éducatives dans le cas de difficultés éducatives avérées.

J'exerce l'ensemble de ces missions en collaboration avec mes collègues de service social, du service PMI et une collègue spécialisée dans le travail social auprès des personnes âgées et handicapées.

Nous partageons des temps de réunions d'équipe, et de réflexion sur des difficultés rencontrées dans nos pratiques. Nous échangeons également sur des temps informels.

---

<sup>11</sup> LOI n° 2008-1249 du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion; Article 1 « Il est institué un revenu de solidarité active qui a pour objet d'assurer à ses bénéficiaires des moyens convenables d'existence, afin de lutter contre la pauvreté, encourager l'exercice ou le retour à une activité professionnelle et aider à l'insertion sociale des bénéficiaires. Le revenu de solidarité active remplace le revenu minimum d'insertion, l'allocation de parent isolé et les différents mécanismes d'intéressement à la reprise d'activité. Sous la responsabilité de l'Etat et des départements, sa réussite nécessitera la coordination et l'implication des acteurs du champ de l'insertion, des entreprises et des partenaires sociaux.

Il m'arrive d'interpeller le Chef de service lors de situations complexes, notamment dans le cas de dysfonctionnements familiaux mettant en cause la sécurité psychoaffective des enfants ou d'un adulte membre (conjoint); également, lorsque je considère que je ne peux pas exercer mes missions de protection face à des situations familiales très précaires où les personnes et enfants encourent un danger moral et physique. C'est le cas pour les familles qui sont à la rue. Mon objectif est d'obtenir un soutien technique et de mobiliser les responsabilités « institutionnelles » sur la recherche de moyens.

L'activité du travail social se déroule le plus souvent dans des conditions de tension car les rendez-vous sont nombreux ; la mission d'évaluation dans le cadre de la protection de l'enfance occupe une place importante, et les difficultés rencontrées par les familles exigent souvent un travail de suite conséquent: démarches administratives, communications avec des administrations et /ou partenaires, rédactions d'enquêtes sociales pour des demandes d'aides financières, rédaction de rapports sociaux détaillés, temps de travail de réflexion pour la compréhension des situations d'enfance en danger et la recherche d'une préconisation.

Le soutien moral auprès des personnes dans les entretiens est un travail quotidien .Il requiert une énergie professionnelle importante car les familles se montrent souvent très fatiguées moralement, voire désespérées dans la lutte qu'elles mènent au quotidien dans leur vie sociale et familiale. Notre objectif est à ce moment-là de les aider à préserver leurs forces pour continuer leurs démarches et sauvegarder leurs compétences.

La frustration est souvent très présente car les solutions pour aider les familles à régler leurs problèmes ne relèvent pas toujours de mes compétences et « pouvoir d'agir » (accéder à un emploi, à un logement, augmenter le reste à vivre, soutenir face à une santé défaillante) et je manque cruellement de temps pour penser mon action, rencontrer les familles dans leur environnement, et co-construire avec elles une action sociale pouvant leur apporter une solution d'aide appropriée.

### c. La rencontre avec les familles déboutées d'asile

Sur la commune où je travaille est implanté un Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile (CADA). Géré par ADOMA<sup>12</sup>, le centre justifie d'un agrément de 115 places. La durée moyenne de séjour en 2016 était de 444 jours soit 15 mois. Le Taux d'obtention d'une protection : 48,94 % en 2016.

Lors de leur séjour dans ce centre, les familles sont accompagnées par une équipe d'intervenants sociaux qui assurent un accompagnement juridique, administratif, médical et social.

Ces familles se présentent au service social de secteur lorsqu'elles ont reçu une réponse négative à leur recours à la demande d'asile et qu'elles sont dans l'obligation de quitter le CADA dans un court délai, en n'ayant aucune solution d'hébergement, ni ressources à la sortie.

Avant l'entretien, nous sommes toujours informés par les assistantes médico-sociales de la situation de la famille car une première évaluation sociale a été menée lors de la prise de contact. Ce contexte d'intervention me conduit toujours à éprouver avant l'entretien un profond malaise.

L'absence de réponse pour une solution d'hébergement urgente, l'idée de reconduire la famille à la porte du service, et que cette dernière sera dans la rue avec ses enfants pour la nuit, me met toujours dans un état d'anxiété majeur. Il m'est arrivée de poser ce malaise auprès de collègues ; certaines comprennent, soutiennent avec le même désarroi.

J'ai été surprise et me suis parfois sentie en décalage avec des professionnelles qui se montraient réactives à cet état émotionnel.

Elles considéraient que nos services ne pouvaient venir en aide à ces familles, et il était parfois sous-entendu que ces familles exagéraient de se présenter auprès de nos structures

Dans tous les cas, il me semblait que ces familles n'étaient pas les bienvenues au service social de secteur.

Je me suis beaucoup questionnée sur ce décalage, sur la légitimité de l'action sociale de nos services auprès de ces familles et l'utilité d'un travail social.

Excepté l'instruction d'une aide matérielle mensuelle, qu'apporte-t-on à ces familles ? Pour quelles réelles raisons sommes-nous en difficultés pour les recevoir ? Le service social de secteur est-t- il légitime pour recevoir ces familles ?

---

<sup>12</sup> ADOMA est une société d'économie mixte française dont le capital est détenu par des acteurs publics (État, SNI...) chargée de construire et gérer un grand nombre d'habitats à vocation sociale.

#### 4. Méthodologie

Pour mener cette recherche, j'ai rencontré cinq travailleurs sociaux avec lesquelles j'avais déjà une relation de travail et trois familles utilisatrices du service. Concernant les professionnelles, j'ai évalué qu'elles dispenseraient une parole plus libre dans leurs réponses, étant dans une relation de confiance avec elles. Je connaissais les trois familles enquêtées; j'étais en fin d'intervention pour deux d'entre elles. J'ai confirmé ce choix car il me semblait qu'elles répondraient avec honnêteté aux questions posées; je les connaissais dans cette qualité de relation.

J'ai réalisé un questionnaire pour les professionnelles (Annexe 5) avec de nombreuses questions qui se ressemblaient, pour accéder de la façon la plus complète et de façon croisée à leurs pensées et points de vue. Ce questionnaire me permettait d'avoir des informations générales sur leur conception de leurs missions et de leur travail, pour ensuite explorer leurs représentations sur leur travail avec les familles déboutées d'asile.

Pour les familles, j'ai choisi des questions moins nombreuses et plus simples (Annexe 5); je les ai interrogées sur leurs parcours, leurs connaissances sur les aides sociales et services sociaux, puis leurs attentes et expériences dans leurs rencontres avec le service social de secteur.

Je me suis entretenue avec les professionnelles et les familles dans un bureau d'entretien du service où je travaille. Les entretiens ont duré environ 1 heure avec chaque famille, environ 1h30 avec les professionnelles (Annexe 7).

Les professionnelles interrogées exerçaient sur un poste polyvalent de secteur; elles étaient pour quatre d'entre elles, assistantes sociales de formation, et, l'une, conseillère en économie sociale et familiale.

Deux assistantes sociales exercent en tant qu'assistantes sociales de secteur depuis environ 20 ans. L'une d'entre elles avait connu une expérience professionnelle dans une autre branche auparavant.

Une professionnelle a commencé à travailler dans ce métier, il y a 15 ans, après avoir exercé à l'étranger dans un autre domaine pour lequel elle est titulaire d'un diplôme supérieur : 5 ans en polyvalence de secteur ; 10 ans sur des postes spécialisés.

Enfin, sur les deux jeunes professionnelles qui ont participé à l'enquête, l'une est conseillère en économie sociale et familiale depuis 4 ans dont presque 3 ans sur un poste de travailleur social de secteur ; l'autre est assistante sociale en activité depuis 6 ans, sur un poste spécialisé pendant 4 ans, et en polyvalence de secteur depuis 1 an et demi.

Concernant les familles interrogées, deux sont monoparentales : originaire de la République Centrale du Congo pour l'une, et de l'Angola pour l'autre.

Ce sont des jeunes mères avec chacune au moins 1 enfant de moins de 2 ans. Elles sont arrivées en France en 2014 et ont été admises en centres de transit après avoir été hébergées par des relations sociales pendant quelques mois. Orientées vers un CADA, elles ont été déboutées de leur recours à leur demande d'asile, et ont dû quitter la structure en décembre 2015 pour l'une, décembre 2016 pour l'autre. Sans hébergement, ni ressource, elles se sont présentées au service social de secteur au moment de leurs sorties du CADA.

La troisième famille est composée d'un couple et deux adolescents d'origine Albanaise. La famille est arrivée par bus en France en novembre 2013. Elle a vécu plusieurs mois dans des campements de fortune puis a été admise en centre de transit en mars 2014.

Orientée ensuite sur le CADA, elle a été déboutée de son recours et a quitté le centre d'hébergement en décembre 2015. Elle a dormi plusieurs nuits à proximité d'une gare, dans les halls d'immeuble. Elle s'est présentée au service social de secteur le 30 décembre 2015.

## II. Interprétation : présentation des résultats les plus significatifs

### 1. Des valeurs professionnelles affirmées

Ce qui m'a beaucoup frappée dans le résultat de l'enquête est l'énonciation de valeurs professionnelles fortes :

- des valeurs présentes et incarnées dans ce qui a défini le choix de leur métier; « aider les autres », « soutenir », « partager » et « apprendre » réciproquement des connaissances, « des expériences » de l'autre, « transmettre son savoir », « se rendre utile », « mettre en pratique ses valeurs », « tendre la main », aller à la rencontre de l'autre dans « la diversité »;
- des valeurs dans l'exercice de leur métier et auxquelles elles se montrent très attachées.

G. ROCHER dans son livre « Introduction à la sociologie général ,1-l'Action sociale »<sup>13</sup> définit la valeur « *comme une manière d'être ou d'agir qu'une personne ou une collectivité reconnaissent comme idéale et qui rend désirables ou estimables les êtres ou les conduites auxquels elle est attribuée* »<sup>13</sup>. Ces valeurs s'inscrivent dans un ordre idéal, « *une qualité d'être ou d'agir supérieure à laquelle on aspire ou dont on s'inspire* »<sup>14</sup>.

Elles ont pour cadre de référence un système culturel spécifique.

« *Le psychologue néerlandais Geert Hofstede a lui élaboré un modèle comparable à ceux de l'iceberg, le célèbre «modèle de l'oignon» : Dans la couche intérieure, au cœur de l'oignon, il situe les valeurs d'une culture, celles qui représentent la partie invisible. Selon cet auteur, « la culture est une « programmation mentale » qui distingue les membres d'une culture par rapport à l'autre »(...) Chaque culture fonctionne selon son propre système de valeurs et ses membres se comportent selon les règles qui sont appropriées dans une situation donnée* »<sup>15</sup>.

Les valeurs « *contribuent à donner une certaine cohérence à l'ensemble des règles ou modèles, dans une société donnée* »(...)« *enfin , l'univers des valeurs est un élément essentiel à ce que Comte a appelé le « consensus social », à ce que Durkheim a nommé la « solidarité nationale », à ce que l'on désigne plus communément aujourd'hui sous le terme d'intégration sociale* »<sup>16</sup>.

Les valeurs sont subjectives, liées à une histoire individuelle, des croyances, des représentations; elles sont chargées d'affectivité dans la mesure où elles rejoignent un idéal. Elles orientent l'action du sujet en lui fixant des buts et lui permettent d'évaluer et de juger les comportements, les conduites sociales. Elles se rapprochent d'un ordre moral.

H.MULLER, 2013, écrit: « *Durkheim donne une définition de la morale: « Toute morale se présente à nous comme un système de règles de conduite. »(...)*

---

<sup>13</sup> Guy ROCHER dans son livre « Introduction à la sociologie générale 1 ; l'Action sociale », Coll. points, 1968, éditions HMM, Ltée, p.72

<sup>14</sup> *id.* p.85

<sup>15</sup> Axima conseil « Les dimensions culturelles selon Geert Hofstede » 21 octobre 2016

<sup>16</sup> Guy ROCHER dans son livre « Introduction à la sociologie générale 1 ; l'Action sociale », Coll. points, 1968, éditions HMM, Ltée, p.86-87

*« La contrainte, le dépassement de soi et le devoir d'une part, de même que le sentiment altruiste, la désirabilité et la notion du bien de l'autre, sont deux propriétés centrales de la morale qui se complètent et s'interpénètrent dans la vision de Durkheim, et se confondent d'ailleurs dans les conduites individuelles observables »<sup>17</sup>.*

Les valeurs participent à l'élaboration d'une éthique professionnelle, règles des conduites professionnelles qui soutiennent les relations avec les personnes qu'elles rencontrent dans l'exercice de leur métier et qui leur donnent du sens.

L'égalité est l'une des premières valeurs citées par les professionnelles interrogées. La première incarnation concerne l'accueil « inconditionnel » proposé par le service social de secteur. Toutes personnes, quelque soit son statut en France, son âge, ses origines culturelles et la nature de sa problématique sociale est reçue. Il n'y a pas de « limites », « pas de tri »; c'est une « porte d'entrée » pour tous. *« Chaque personne peut à un moment donné venir pousser cette porte et être orientée ».* Accompagner dans toutes les problématiques sociales constitue un principe fondamental pour ces professionnelles.

Nous retrouvons cette valeur d'égalité dans le traitement des situations sociales:  
*« l'idéal que j'essaie d'avoir avec tous les publics, c'est l'égalité, que toutes les situations soient considérées pareille » (..). « Même si toutes les situations sont différentes ; il faut déployer tous les moyens » (..) afin que « chaque personne (..) » soit » (...) considérée de la même manière. « Pour moi, il faut que chaque personne s'y retrouve, soit égale par-delà les différences ».* Le cadre de la Loi comme support de la pratique professionnelle est cité par l'une des professionnelles; il participe au respect de l'égalité en considérant tous les sujets comme des sujets de droit.

Veiller à un rapport d'égalité dans la rencontre est perceptible dans le souci du professionnel de vérifier que la famille ait le même niveau de compréhension: *« je vérifie si elles ont bien compris, si elles ont des questions, qu'elles n'hésitent pas à m'interpeller, à me dire ce qui ne va pas. Tout cela est important dans la relation d'aide ».*

---

<sup>17</sup> MULLER Hans-Peter : Titre original « Gesellschaft, Moral und Individualismus. Emile Durkheims Moraltheorie » », 2013, Traduit de l'allemand par Didier Renault sous le titre « Société, morale et individualisme. La théorie morale d'Emile Durkheim », Revue Trivium 13-, 1986, p. 71-105.

Le cadre institutionnel garantit cet idéal d'égalité car il permet de tenir une posture professionnelle qui assure une maîtrise de ses émotions et le risque d'un rapport affectif qui soit au-dessus de l'intervention professionnelle: *« il faut se mettre ce cadre-là (.....) ; peut-être que ma collègue qui aura exactement les mêmes fonctions dans la même institution ne verra pas la même chose »*(...) car *« ça c'est propre à chacun , propre à sa sensibilité professionnelle ; mais celle-ci « ne peut pas être au-dessus »de l'intervention sociale »*(.); *« Le cadre a son importance ; il permet l'égalité dans la relation professionnelle / usagers »*.

L'information pour tous, l'accès aux droits permet de préserver l'égalité devant les droits fondamentaux. La protection des personnes qui ne seraient pas dans la capacité d'exercer leurs droits est l'une des missions du service social de secteur pour une professionnelle.

L'inscription de la personne dans un environnement social contribue à une reconnaissance de son identité sociale, et de ses compétences : *« Le service social de secteur permet de s'inscrire dans un environnement dans lequel il peut apporter une réponse »*(..).*« Le service social de secteur est vraiment important pour inscrire les personnes dans leur environnement, les mettre en avant : leurs ressources, compétences....qu'elles puissent avancer »*. La mise en relation des familles avec les acteurs locaux institutionnels, associatifs, participe à reconnaître un individu ou groupe familial dans un espace social et permet le processus d'égalité.

Les valeurs de justice sociale et d'équité dans leur travail sont abordés par deux professionnelles ; *« ce qui est peut être activé au niveau de ses droits et de son bien être doit être mis en place. C'est ça l'idéal. L'équité, la justice, même si on sait qu'après ça reste limitée mais en tout cas on y tend, parce que ce n'est jamais acquis »*.

La solidarité: soutenir, accompagner, répondre à une demande, *« Les aider à améliorer leur vie »*, *« à sortir de la précarité »*, à trouver des solutions, dans le but de reconquérir une autonomie, de s'insérer dans la société, sont autant de buts énoncés par les professionnelles dans la question de leur objectif général.

MC. BLAIS dans son article « La solidarité » écrit : « Issue du droit, l'article 1202 du Code civil de 1804 définit la solidarité comme « un engagement par lequel les personnes s'obligent les unes pour les autres et chacune pour tous » dans l'intérêt de tous »(...)

« Ce que nous devons rechercher, c'est une solidarité consciente et volontaire, celle qui organise la coopération de tous en vue de l'intérêt »<sup>18</sup>.

L'entraide au sein de l'équipe apparait aussi comme une solidarité naturelle nécessaire pour l'exercice du métier: ne pas être seule, s'appuyer sur les partenaires, demander le soutien des collègues :« Mes supports professionnels, ce sont mes collègues, les responsables, les instances.(...) » ; « il a une psychologue qui vient en réunion d'équipe ; on peut évoquer des situations » ;« Comment faites-vous face à ces difficultés ?»(... )« Grace à mes collègues (rire).Quand j'ai des questions, quand je ne sais plus trop comment me positionner, ça c'est un élément essentiel pour moi. »

## 2. Entrer en relation ; aller à la rencontre de l'autre

Ce qui m'a également beaucoup interpellée dans les propos des professionnelles interrogées est le souci d'aller à la rencontre de l'autre, la valorisation d'une qualité de la relation professionnelle. C.ROSSI dans l'article « un « merci » discret répond à mon geste », 2005, écrit : « tout accompagnement, qu'il soit thérapeutique ou éducatif, ne peut être envisagé sans la création préalable d'une relation » (....) « Etre ensemble, c'est être avec tant que ne s'effectue pas le passage **de l'autre et soi à l'autre avec soi**, aucun accompagnement n'est possible, car le clivage ne permet pas la rencontre »<sup>19</sup>.

« Écouter, c'est accueillir l'autre tel qu'il est »<sup>20</sup>. Entrer en relation avec la personne par l'écoute, la disponibilité dans l'écoute, le non jugement, la mise en confiance, sont des constituants essentiels pour la mise en place de la relation selon ces professionnelles. « « La relation d'aide pour moi c'est..... ; dans le mot il y a « relation » qui est....je ne veux pas dire qu'il est plus important que le mot « aide »mais quand même c'est une base pour l'aide ;

---

<sup>18</sup> Marie-Claude BLAIS:« La solidarité », 2008, Le Télémaque Éditeur : Presses universitaires de Caen 1/n° 33, P. 148.

<sup>19</sup> Claudette ROSSI: « un « merci » discret répond à mon geste », 2005, Revue Rhizome n° 40

<sup>20</sup> Bruno CROZAT « L'écoute, un exercice professionnel difficile », Revue Lien Social n° 864 2007.

*et comme je l'expliquais avant ,pour avoir cette relation, il faut que deux personnes soient de même niveau, que le professionnel fasse comprendre à l'usager qu'il peut se confier en toute sérénité ; pour que le mot AIDE s'enclenche ; s'il n'y a pas la relation , forcément on arrivera pas à donner des conseils » ; « Ce qui est important pour moi, c'est le temps de la confiance de la rencontre même si elle est ponctuelle ; que les personnes repartent en ayant le sentiment d'avoir été écoutée et accueillie même si elle a besoin d'autres choses. Prendre en compte ce que la personne a à dire ».*

La proximité dans la relation, être au plus près de ce que vivent les personnes, la question de la confiance, répondre à leurs attentes sont essentielles pour ces professionnelles.« *il y a (...) quelque chose qui nous portent à aider autrui, à essayer de comprendre ce qui se passe, le fonctionnement, pour après essayer , en fonction de ce que les gens nous donnent de pouvoir les aider , pas à les façonner à notre manière mais vraiment essayer de les aider avec ce qu'ils sont, les moyens qu'ils peuvent mettre en œuvre et je trouve que cela fait partie des choses importantes ».*

La question de la bienveillance se pose et revêt ici un caractère de respect de la personne dans ses valeurs et dignité. L'adaptation de leur pratique au regard des compétences des personnes et des réponses à proposer, est également une règle majeure pour assurer le souci de l'autre. L'humanité dans la relation est également portée par plusieurs professionnelles interrogées : « *Mon idéologie, c'est l'humanité avec un grand H, l'Humain sans distinctions, à prendre en compte dans sa globalité ; peu importe d'où il vient; peu importe comment il parle; peu importe comment il est; parce qu'on est tous des êtres humains ».*

La rencontre avec l'autre comporte néanmoins des limites que les professionnelles abordent dans la nécessité d'une distance nécessaire :« *Cela fait partie de mon travail d'être disponible tout en mettant des limites ».*Ces protections agissent parfois pour ne pas être dépassée par la relation, tenir ses émotions pour maintenir un cadre professionnel:« *les gens qui viennent , même si à un moment donné, il peut se passer quelque chose de convivial, de plus sympathique, des gens qui nous touchent plus que d'autres ;ce ne sont pas mes amis , je ne suis pas dans une relation amicale avec eux ; je me dois de tenir une posture pour ne pas qu'il y ait aussi une ambigüité ».*

Face à certaines situations de grande détresse comme les familles déboutées d'asile, une professionnelle note : « *Je trouve que je suis moins professionnelle ; je ne sais pas comment l'expliquer ; dans la relation d'aide, la notion d'écoute est plus importante que dans les autres situations. Mes limites sont plus exposées.* »

S. BOUJUT dans son article observe « Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle », 2005, « *La professionnalité des travailleurs sociaux s'appuie sur la construction d'un rapport entre leurs émotions surgissant au cours de l'écoute, les attentes d'aide qui leur sont formulées et les solutions qu'ils peuvent apporter* »<sup>21</sup>.

Margarita Sanchez dans son intervention du 17 novembre 2016 (DIU « Santé, société et Migration ») aborde la question de l'altérité: « *l'altérité c'est incorporer l'autre en soi* ».

Elle distingue deux principales difficultés : « *difficulté à ne pas juger autrui selon nos critères moraux* » ; « *difficulté de prendre en compte les déterminants liés aux valeurs et significations des pratiques dans un contexte de culture* ».

Elle observe deux obstacles dans l'interculturalité: « *projeter sur l'autre notre cadre de référence ou tout expliquer en fonction de la culture de l'autre* ».

Une professionnelle évoque un contexte de difficulté dans la rencontre : « *Oui ; je me rends compte des difficultés comme tout à chacun ; « parfois »(..)« je me rends compte de ce qu'on vient d'évoquer, je n'arrive pas à le dépasser, parce que parfois je sens qu'une personne est dans une telle réserve qu'on arrive pas à aller plus loin , et c'est compliqué parce qu'on pourrait certainement faire plus et malgré les angles différents qu'on peut prendre pour essayer de rentrer en relation, on n'y arrive pas* ».

« *L'unité de la distance et de la proximité, présente dans toute relation humaine, s'organise ici en une constellation dont la formule la plus brève est celle-ci : la distance à l'intérieur de la relation signifie que le proche est lointain, mais le fait même de l'altérité signifie que le lointain est proche* » SIMMEL cité par D. JODELET, 2005<sup>22</sup>.

---

<sup>21</sup> BOUJUT Stéphanie : « Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle », 2005, Revue Déviance et Société, 2 (Vol. 29), éditeur Médecine et Hygiène, P. 132.

<sup>22</sup> Denise JODELET « Formes et figures de l'altérité », 2005, chapitre 1, pp. 23-47, Grenoble, article dans l'ouvrage « L'Autre : Regards psychosociaux », 2005, sous la direction de Margarita SANCHEZ-MAZAS et Laurent LICATA, Grenoble, coll. Les Presses de l'Université de Grenoble, 416 pp.

L'honnêteté : « *Qualité de celui qui est fidèle à ses obligations, à ses engagements, qui ne cherche pas à tromper* »<sup>23</sup>. « *Être soi* ».

Ces deux valeurs sont relevées dans la justification du choix de leur métier : un métier qui met en pratique « *mes aptitudes et qualités personnelles* »; « *faire ce que je suis* », réaliser sa sensibilité aux autres, mettre en pratique ses valeurs, assouvir une passion d'aider les autres, faire un métier qui « *me plait* », se rendre utile, réaliser une vocation, « *m'épanouir* ».

L'honnêteté est un devoir dans la relation professionnelle à l'égard des familles « *être ce que je suis* » avec ses émotions, ses limites, ses agacements. « *On travaille surtout avec ce qu'on est, parce qu'être dans la rencontre, c'est la clef de la suite, de l'accompagnement, c'est activer le savoir être en priorité* » ; « *se dire qu'on est bon, qu'il faut être tolérant avec tout, non moi, je ne suis pas d'accord. Il y a des choses qui me heurtent, qui m'agacent. C'est pas parce que je suis assistante sociale que je suis devenue quelqu'un qui n'a plus d'émotion, qui n'a plus de ressenti... et forcément, il y a des choses (...); ce n'est peut-être pas politiquement correct dans notre profession mais je pense que voilà, on n'est pas des saintes parce qu'on est assistante sociale* »; « *Si nous sommes honnêtes avec les personnes, la relation se passe plutôt bien.* »(...) « *L'honnêteté, être transparente, dire aux personnes quel travail on fait, pourquoi on les voit, comment le professionnel va travailler, quelle personne il va appeler* ».L'honnêteté renvoie aux valeurs de respect et de confiance.

Enfin le processus de co-construction est cité comme modèle d'une pratique professionnelle: construire la relation d'aide avec les personnes, les associer à la recherche des solutions, prendre en compte leurs points de vue, prendre du recul ensemble pour mieux construire des solutions d'aide.

O. AMIGUET dans son article « *« systémique et travail social : quels défis pour demain ?* » écrit : « *la systémique a modélisé le fait que nous ne pouvons construire avec le client que le sens de ce que nous pouvons faire ensemble. L'histoire que nous allons partager est celle de la rencontre entre son histoire, globale, et ma manière d'être présent avec lui. Cette rencontre est nécessairement unique (...)*

---

<sup>23</sup> définition de la CNRTL (centre national des ressources textuelles et lexicales) ,2012.

*« De mon point de vue, le deuxième défi à relever, c'est de redonner du sens à la co-construction entre le travailleur social et l'utilisateur » (...) » de chercher avec l'utilisateur et son entourage à construire une collaboration qui reconnaisse l'unicité de la situation de chaque personne et/ou famille et/ou groupe, et qui aide à prendre des risques ensemble, à construire un avenir spécifique et adapté au contexte »<sup>24</sup>.*

### 3. Face aux familles déboutées

Les professionnelles interrogées ont toutes reçues, ou reçoivent aujourd'hui, des familles déboutées d'asile sortant des CADA.

Ces familles sont sans papier ; parfois, elles ont reçu une obligation à quitter le territoire (OQTF). Soutenues par des réseaux associatifs, elles sont en attente d'une autre forme de régularisation d'un droit au séjour. Elles sont, pour l'essentiel, soit à la rue avec leurs enfants, soit dans des hébergements de fortune, soit chez des citoyens solidaires. Toutes sont dans des solutions temporaires qui renforcent leur précarité déjà matérielle; elles sont totalement dépendantes de leurs hôtes et des aides qui leurs sont allouées.

Elles se présentent au service social de secteur à leur sortie des CADA, sur orientation des intervenants sociaux des centres d'accueil ou sur les conseils de proches ou compatriotes, Leur demande : obtenir un hébergement en foyer d'urgence, une aide matérielle essentiellement alimentaire. Elles sont également dans une demande d'informations sur leurs droits sociaux, les aides existantes, et de conseils sur les démarches à engager pour leur situation administrative et scolarité des enfants.

#### a. Des valeurs éprouvées

L'égalité: Les familles reçues n'ont pas les mêmes droits que les autres. Bien que le droit au logement soit un droit constitutionnel, les familles sans papier depuis la circulaire du 19 septembre 2016 (Annexe 6) ne sont plus un public « à vocation à bénéficier » du dispositif d'hébergement d'urgence de droit commun.

---

<sup>24</sup> Olivier AMIGUET: «Systémique et travail social : quels défis pour demain ?», 2010, Genève, Revue Thérapie familiale, vol.31, n° 1 pp. 39-48.

Les professionnelles abordent cette question par les conséquences concrètes sur les situations des familles : *« j’accompagne les personnes de façon égale, pour que tout ça soit pareil »* (..). *« Malheureusement, la situation est inégale ; une personne qui a un toit sur la tête, même si elle a des dettes par-dessus bord, elle a un toit au-dessus de la tête et des papiers ; et je me dis, même si la situation peut être catastrophique, elle pourra toujours rebondir. Quand les personnes sont déboutées d’asile, n’ont pas de papiers, n’ont pas de maison, n’ont pas de possibilité d’évoluer, n’ont pas de possibilité de trouver un logement ; et bien, ces situations »*(...) *« sans perspective d’évolution »*(...) *« c’est un trou noir ; on ne voit jamais la fin »*.

Le service social représente les politiques publiques de l’État et donc un état de Droit. L’absence de réponse sociale conduit le professionnel à désavouer sa mission d’accès aux droits élémentaires. *« ça impacte ma mission car je ne peux pas la réaliser.(..) « Ma mission était la protection de l’enfance ; ils n’ont pas de toit et on a du mal à leur trouver à manger ; les besoins vitaux ne sont pas remplis »*.

Des disparités sont énoncées entre les différentes pratiques sociales. Elles peuvent participer à une rupture d’égalité dans le traitement social d’une situation de familles déboutée d’asile. Ces disparités peuvent être liées aux responsables des services, qui exercent un pouvoir sur l’attribution ou non d’une aide financière, accordent de l’attention aux situations de ces familles en soutenant les professionnels et en relayant au niveau de l’institution.

Ces disparités sont aussi liées aux professionnels et leur subjectivité ; sensibilité, façon de se protéger, humanité dans le rapport humain, état émotionnel le jour de la rencontre, idéologie, valeurs, capacité d’altérité.

La notion de « décalage » est évoquée:

- décalage sur la connaissance par le professionnel de ce que les familles ont connu « avant » leur arrivée en France: leur réalité, leur façon de penser, ce qu’elles ont vécu, ce qui rappelle l’épreuve de l’altérité ;
- décalage entre ce qu’elles attendent du service social et la réalité des moyens: *« Pensez-vous que ces familles ont des attentes ? »*(..) *« Je dirais oui et non dans le sens que comme d’autres familles reçues, elles pensent que parce qu’on est assistant social, on va tout résoudre, qu’on a un peu une baguette magique ; donc il faut leur dire que ce n’est pas aussi facile que ça »*(...);

(...)« je pense qu'elle peuvent avoir des attentes plus fortes dans le sens où elle sont dans une situation de détresse beaucoup plus importante, donc forcément, elle peuvent peut être nous idéaliser plus que les autres personnes reçues ».

- décalage entre la grande précarité sociale vécue par ces familles et le confort social du professionnel: «forcement, la situation de n'avoir rien, d'être tributaire d'autrui pour tout, de la société, d'associations, de la bonté humaine etc. fait que, on a une relation qui va nous toucher, parce que quelqu'un qui arrive pour une facture , même si elle est importante, sa vie n'est pas en danger »(..)(..) «Il n'y a pas mort d'homme ; alors que ces familles, elles sont dans une détresse, elles sont livrées à des intempéries, à des agressions. il y a un tel décalage que ça rend les choses compliquées ».

Tous ces écarts renforcent l'inégalité des situations sociales, l'impuissance professionnelle, et agit sur l'émotionnel dans la relation entre les professionnelles et les familles : « Humainement, c'est inadmissible dans un pays qui a signé la convention des droits de l'homme.(..) Il y a ce que ça engendre comme insécurité, comme souffrance, et puisque ça nous renvoie en tant que professionnel à notre impuissance » ; « je suis super mal quand je n'ai pas les moyens de protéger ».

#### b. Une charge émotionnelle majorée

L'ensemble des professionnelles interrogées sont interpellées par des qualités que ces familles leur renvoient. La dignité, leur force, l'espoir qu'elles portent, la pudeur, l'absence d'agressivité, leur humilité, la reconnaissance sont rapportés: «Paradoxalement, je les trouve assez fortes; après je pense que c'est quelque chose de très compliqué ; elles ont déjà vécu des choses tellement difficiles que je trouve qu'elle réagissent plutôt bien, qu'elle ne sont pas dans l'agressivité ;elles sont souvent désespérées quand même (...); émotionnellement très fragilisées »(...) « elles souhaitent garder la face pour la plupart, pour qu'il y ai une dignité ,et acceptent leurs conditions, je ne peux pas dire facilement, parce que ce n'est pas le terme, ni sereinement, mais avec une certaine fatalité, et qui, du coup, pour les familles que j'ai, sont rarement agressives. Il y en a beaucoup qui sont dans le silence et c'est assez difficile de supporter, parce qu'elles et moi, on sait très bien ce qu'elles vivent et il y a cette pudeur. Je les trouve fortes tout en étant très fragile; enfin c'est paradoxale ».

Ces conduites humaines les touchent; elles en font un public à part. Nous pouvons nous questionner sur le processus de catégorisation qui s'opère malgré la volonté des professionnelles : *« Ce qui les différencie des autres, c'est le fait d'être en statut de déboutés. Après pour moi, ce sont des personnes comme les autres. Leur spécificité : avoir un parcours dans un autre pays. (...)La rencontre est différente qu'avec les autres personnes. Le contexte est particulier » ; « Oui ; ils sont différents ; ils ont une force d'avoir quitté leur pays et de supporter tout ce qu'ils vivent en France car ils ont pensé que c'était autrement; ils pensaient que ça se passerait bien. Ils ont d'autres traumatismes ».*

La relation professionnelle est impactée par ces situations : *« Humainement, il y a plein d'émotions chez les professionnels ; les professionnelles pleurent parfois lorsqu'elles mettent ces familles à la rue ».*

L'intimité de la relation, le don du soi, l'attachement et le partage, suscités par un suivi social régulier et très soutenu conduisent les professionnelles à se sentir plus exposée : *« Je trouve qu'on partage beaucoup plus du coup avec les familles ». « Je vois les personnes tous les mois ; je vois comment la situation évolue. Pour les autres, c'est ponctuel. Dans mon rôle de soutien, je suis plus prise par des émotions, au fil des RVS ; on vit les choses avec elles » ; « A chaque fois, ce sont des grands « merci » ; elles me reconnaissent dans la rue, me « sautent » dessus : « comment ça va ? », de façon presque intime ; elles demandent si on a des enfants ; des fois, c'est un peu gênant donc on se dit : « est-ce qu'on ment, est-ce qu'on dit la vérité ? »(..).« Bon » [rire], « on va se remettre un peu des limites, un cadre »(...) « le cadre, c'est vraiment ce qui fait la distance en fonction de la famille ».*

Le sentiment d'être à « la limite » ou parfois « hors cadre professionnel » est évoqué : *« J'ai appelé parfois des personnes que je connaissais pour leur proposer d'héberger des familles ; les familles appelaient le 115 ; on leur disait que c'était complet. J'en parlé à mes chefs. Je savais que j'étais hors cadre mais j'en parlais. La direction me laissait faire : ce n'est pas normal ».*

Le cadre institutionnel, le soutien de la hiérarchie, le travail et l'écoute en équipe jouent un rôle important dans la régulation des rapports avec ces familles et garantissent une fois de plus la distanciation : *« ce qui est bien, c'est qu'on peut faire remonter les situations des familles qui sont en souffrance ; même s'il n'y a pas forcément de réussite, au moins, on peut indiquer que ces personnes sont en souffrance »(...)*

*« Nos responsables essaient de faire de leur possible ; des fois, il n'y a pas de moyens, mais au moins, on est entendu, et je trouve que c'est pas mal »*

### c. Des valeurs intactes

Ce qui est très marquant à l'issue de cette enquête, est la réaffirmation des valeurs professionnelles dans le contexte du travail avec les familles déboutées d'asile.

Bien qu'éprouvées par le manque de moyens, l'absence de droits égalitaires pour ces familles, et des rencontres qui ne les laisseront pas sans trace émotionnelle, les professionnelles ne remettent en aucun cas leur devoir de recevoir ces familles et d'accomplir le travail social tel qu'elles l'entendent: *« Notre rôle; les soutenir dans leur situation, que le service social de secteur reste une porte ouverte qu'elles peuvent solliciter »*. L'accès aux droits qui leur sont attribués (sécurité sociale, aide juridictionnelle pour un avocat), aux dispositifs de solidarités de droit commun (aides financières, réductions transport en commun..), l'aide aux démarches administratives constituent toujours leurs missions : *« L'absence de moyens n'empêche pas de faire des démarches. »*

Répondre aux besoins vitaux: se nourrir, s'habiller, se loger, se soigner, permettre aux enfants d'être scolarisés et de bénéficier de la restauration scolaire sont les premiers axes du travail social pour les travailleurs sociaux interrogés.

Au-delà de l'aide matérielle, les reconnaître comme parents en leur apportant un soutien dans leurs fonctions parentales est pointé par plusieurs professionnelles comme une priorité dans leur travail. *« D'avoir un toit, d'assurer leur rôle de parent, même dans la grande précarité »(..); « les besoins fondamentaux qu'elles ont, c'est de pouvoir trouver un endroit où elles peuvent se poser et essayer d'être rassurées pour pouvoir se stabiliser et pouvoir du coup reprendre une relation normale avec leurs enfants; parce que si tu as un endroit, même s'il n'est pas merveilleux »(..) parce que quand elles sont au CADA, quand elles sont dans l'attente de savoir si leur demande d'asile va être acceptée ou pas, les conditions sont très modestes et très dures, mais néanmoins elles savent qu'elles sont en sécurité, qu'elles vont avoir chaud, qu'elles ont un toit, qu'elles savent où dormir, manger ; elles vont trouver des solutions pour se vêtir. »*

Etre en appui par une délégation au professionnel sur certaines démarches administratives à réaliser est également cité. « (...) quand on leur dit : « je m'en occupe ; occupez-vous de vos enfants, de trouver un lieu pour dormir quelque part cette nuit ; moi je m'occupe de ça ». C'est pour ça qu'on les accompagne un peu sur tous les fronts, on leur donne la possibilité de déléguer ; « C'est un travail ciblé sur l'écoute et pas tant sur le plan d'action » ; « c'est peu d'aide matérielle, c'est surtout un soutien moral ».

L'écoute est mise en avant. S.BOIJUT écrit dans son article, 2005: « Dans des situations où la position du professionnel est susceptible d'être affectée, il n'y a que l'écoute qui peut être mobilisée par le travailleur social. Quand l'aide ne peut être fournie, l'attention de l'assistant social se porte sur la dignité de la personne (...) ». Lorsque l'aide professionnelle ne peut être apportée, l'attention à l'autre est l'objet du travail social »<sup>25</sup>.

Une professionnelle évoque la fine frontière entre le travail social et le travail humanitaire. Le travail en réseau avec des citoyens mobilisés, les associations, contribuent à ce rapprochement et est une condition nécessaire pour travailler avec les familles déboutées d'asile : « mettre les gens en lien avec le réseau du quartier, pour ne pas être seules: avec les centres sociaux du quartier(...)qui mettaient les personnes en lien pour des repas du midi chez des personnes du quartier et accueillait les parents et les bébés la journée ; les maitresses qui accueillait les enfants le matin tôt pour donner des petits déjeuners aux enfants et le soir leur donner un gouter ; RESF pour leur apporter de l'aide et du maillage. De belles rencontres peuvent se créer. Des professionnels peuvent se mobiliser ensemble » ; « C'est vraiment créer un réseau autour de toutes les personnes avec les associations pour les soutenir » .Chacun doit y trouver sa place, l'articulation entre les acteurs apparait essentielle pour accompagner ces familles.

L'assistance apparait comme une forme spécifique du travail social auprès de ces familles.« Comment le service social de secteur peut-il les soutenir ? Comme on le fait actuellement, parce que je ne vois pas d'autre solution. D'être un lieu où elles peuvent se poser, se dire les choses, être au chaud aussi l'hiver» ; «J'interviens sur le plan matériel et je recherche comment le quotidien peut être le mieux possible pour la famille .Il est important de prendre en compte que la famille est là, qu'elle puisse vivre le mieux possible ».

---

<sup>25</sup> Stéphanie BOIJUT : « Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle »,2005, Revue Déviance et Société, 2 (Vol. 29),éditeur Médecine et Hygiène, P. 132. 27

Les rendre acteur dans leur environnement, leur permettre de s'inscrire dans des activités d'intégration (cours de français) mais aussi dans du bénévolat associatif, dans l'attente d'un droit au travail, représentent des axes du travail du service social de secteur auprès de ces familles.

Ces interventions vont dans le sens des valeurs d'égalité, de solidarité qu'elles soutiennent. *« Ce sont des personnes que j'encourage personnellement pas mal à aller faire du bénévolat, se rendre utile et s'insérer malgré tout dans la société française même si elles n'ont pas de papiers. Donner de son temps parce que ça fait un biais pour la régularisation plus tard, parce qu'on participe. Apprendre aussi comment la société française fonctionne, apprendre la langue, et puis se dire « je suis quand même utile » ça marche très bien, je le fais avec beaucoup de personne, et même si elles sont en souffrance, elles se sentent bien parce qu'elles ont quelque chose parce qu'elles ont un but. Il y en a qui ont pu être régularisés par ce biais-là ».*

Les professionnelles maintiennent leur souhait de travailler dans la co-construction avec les familles. Le manque de moyen favorise cette pratique professionnelle ; dépourvues de dispositifs d'aide, les travailleurs sociaux, au-delà d'un idéal d'intervention, sont conduits à mobiliser davantage les ressources des personnes pour rechercher des solutions.

#### 4. Du côté des familles enquêtées

Pour les 3 familles interrogées, les assistantes sociales sont définies par leur métier et non leur service de rattachement. Les assistantes sociales ont toutes pour mission d'aider les personnes à trouver une place en foyer, obtenir une aide financière, pour l'alimentaire, les dépenses qui concernent les enfants (crèche, cantine, loisirs, vêtements), être aidé pour les démarches administratives, avoir des conseils, « pour s'occuper de toutes les choses » dont elles ont besoin et qu'elles ne savent pas faire.

Au travers des réponses formulées, elles évoquent néanmoins des valeurs auxquelles les travailleurs sociaux doivent être reliés: valeurs des droits de l'homme, « valeurs démocratiques du pays d'accueil » (..) des valeurs d'égalité: « Liberté, égalité, fraternité ».

Le lieu « inconditionnel » d'accueil et de traitement de la demande est primordial pour accéder à cette égalité. *« C'est mieux que ce ne soit pas un service social spécialisé que ce soit le même pour tout le monde car je vois que tout le monde est égal »*. L'égalité dans l'accueil « inconditionnel » permet d'être reconnue comme une personne.

La prise en charge sociale doit être égale pour tous ; elle s'adresse à tout le monde et doit contenir les mêmes modalités d'aide sociale quelques soient les situations des familles et quelques soient les professionnels. L'égalité conduit à la fraternité : *« Donner une prise en charge à chacun : pas de distinction, de couleur, de races, des idées. Ça c'est la fraternité »*.

L'accès au toit, à la scolarité pour les enfants, à la culture, à la connaissance, aux conditions matérielles d'existence nécessaires pour qu'une famille prenne sa place dans une société dignement, participent également à l'exercice de cette égalité pour ces familles. La conformité aux lois par le professionnel dans sa pratique garantit cette égalité. La relation d'égalité dans les modalités de la rencontre permet le respect de chacun et « une correction » dans les comportements.

Les valeurs de solidarité sont perceptibles dans les attentes des familles sur le don de soi du professionnel, dans les actes professionnels qu'elles souhaitent des assistants sociaux : *« nous aider à nous intégrer », à « apprendre à faire des courriers », à orienter vers les services compétents. « Quand j'étais au foyer, je ne savais pas comment remplir quelque chose, depuis que je viens » (au service social), j'essaye de remplir les papiers, pour moi c'est très important d'apprendre à les lire.*

Le soutien à la parentalité apparaît également comme une action visant à aider à : *« être avec ses enfants »* et construire avec eux un lien de sécurité, de socialisation, pour qu'ils soient des futures personnes socialement reconnues. *« Même pour les enfants, en Afrique, on peut laisser les enfants, les abandonner. Alors qu'ici il faut être avec les enfants, faire beaucoup de choses pour eux, c'est bien »*.

Mettre en œuvre ses compétences pour assurer l'aide aux personnes, même si les besoins fondamentaux requièrent d'autres réponses, non apportées par les assistantes sociales, est essentiel pour ces familles. Cela renvoie à l'attention portée par les travailleurs sociaux sur leurs situations et à la reconnaissance de leur identité et problématique rencontrée.

Une relation affective avec le professionnel est également attendue pour l'une de ces familles.

La capacité d'avoir une relation hors du cadre professionnel est perçue comme un signe de reconnaissance; accompagner physiquement vers les autres structures, avoir une relation plus « privée » avec une famille constitue un devoir professionnel car les travailleurs sociaux se doivent de connaître la personne dans sa vie quotidienne « *en dehors des bureaux* » pour les respecter. Les assistantes sociales sont bienveillantes: « *elles doivent donner les bonnes phrases pour donner du courage* ». Elles permettent une sécurité morale que certaines familles n'ont pas dans leur pays.

## Conclusion

Durkheim écrit « [...] *la civilisation, c'est l'ensemble de tous les biens auxquels nous attachons le plus grand prix ; c'est l'ensemble des plus hautes valeurs humaines. Parce que la société est à la fois la source et la gardienne de la civilisation, parce qu'elle est le canal par lequel la civilisation parvient jusqu'à nous, elle nous apparaît donc comme une réalité infiniment plus riche, plus haute que la nôtre [...]* »<sup>26</sup>.

Les valeurs appartiennent à un idéal propre à chaque individu et construit par un parcours personnel, des codes culturels, un système social, ce qui habite l'individu.

Le concept « d'habitus » de P.BOURDIEU illustre cette idée. Par ce concept, « *Bourdieu vise à penser le lien entre socialisation et actions des individus. L'habitus est constitué en effet par l'ensemble des dispositions, schèmes d'action ou de perception que l'individu acquiert à travers son expérience sociale. Par sa socialisation, puis par sa trajectoire sociale, tout individu incorpore lentement un ensemble de manières de penser, sentir et agir, qui se révèlent durables. Bourdieu pense que ces dispositions sont à l'origine des pratiques futures des individus* »(...) »

« *L'habitus est structure structurée puisqu'il est produit par socialisation ; mais il est également structure structurante car générateur d'une infinité de pratiques nouvelles.*<sup>27</sup> Ces valeurs transcendent l'action et guident les individus dans leurs actions.

---

<sup>26</sup> Hans-Peter MULLER: Titre original « Gesellschaft, Moral und Individualismus. Emile Durkheims Moraltheorie » », 2013, Traduit de l'allemand par Didier Renault sous le titre « Société, morale et individualisme. La théorie morale d'Emile Durkheim », Revue Trivium 13-, 1986, p. 71-105.

<sup>27</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Habitus\(sociologie\)/Pierre\\_Bourdieu](https://fr.wikipedia.org/wiki/Habitus(sociologie)/Pierre_Bourdieu).

Les travailleurs sociaux sont multiples. En outre, ils sont souvent traversés, de par le choix de leur métier, par des idéaux, modèles des rapports humains, qui sous-tendent leurs conduites professionnelles et les rendent cohérentes.

La réalité des situations des familles rencontrées, des moyens politiques et juridiques mis à disposition par leurs collectivités et la puissance publique pour réaliser leurs missions, est tout autre. Les professionnelles interrogées n'échappent pas à cette épreuve de réalité face au travail avec les familles déboutées d'asile.

La littérature, les débats et réflexions professionnelles actuelles font état du malaise des travailleurs sociaux face aux dissonances dans l'exercice de leur métier. Le contexte institutionnel participe à ce malaise par les exigences de cadence du travail qui ne permettent pas la rencontre avec les familles reçues, dans le respect de l'altérité, de l'écoute, et de la co-construction de l'action.

Le travail social avec les familles déboutées d'asile s'inscrit dans une réalité de précarité: précarité des situations de ces familles, précarité des moyens.

L'enquête démontre que, malgré ce contexte, les travailleurs sociaux interrogés restent fidèles à leurs engagements auprès de cette population et réaffirment leurs devoirs professionnels d'apporter une aide aux familles déboutées d'asile.

Ce que je retiens de cette contribution est que les valeurs sont « au-delà » des réalités des actions humaines. Bien que remises en question dans leur mission, les professionnelles interrogées sont toujours « agies » par des « règles et principes » éthiques.

Leurs conditions d'exercice du métier n'entravent pas leur désir et décisions d'aider les personnes dont les droits fondamentaux sont mis en cause. Elles sont légitimes dans leurs valeurs professionnelles et cadre d'intervention.

Par ailleurs, les familles interrogées démontrent combien il est essentiel pour elles d'être reçues en tant que personne comme les autres, bien qu'elles n'aient plus de statut juridique sur le territoire et que leurs droits soient très réduits.

Les représentations qu'elles ont des missions de l'assistante sociale et des valeurs que doivent porter ces professionnels sont à la fois simples et fondamentales: elles assignent les professionnels à un devoir d'humanité, d'égalité et de solidarité dans le respect de l'altérité.

Pour ces deux raisons, et dans ce contexte d'enquête, nous pouvons affirmer que le service social de secteur est utile auprès des familles déboutées d'asile car les valeurs professionnelles qu'il porte répondent aux besoins fondamentaux de se sentir exister dans une société humaine.

Ce travail de recherche m'a beaucoup intéressée car il a permis de questionner les professionnelles du service social de secteur sur leurs représentations de leurs missions auprès des familles déboutées d'asile.

Le DIU a soutenu cette démarche par les rencontres multiples et diversifiées de chercheurs lors des interventions et leurs réalisations. Partir d'une question, poser une problématique, accéder à des réponses par un travail d'investigation sur le terrain, alimenté d'une réflexion acquise au travers de lectures, constitue, selon moi, une démarche efficace pour construire des axes de travail au plus près des réalités. Les nombreux textes lus pour accomplir ce mémoire n'ont été que richesses.

La (re) découverte des valeurs professionnelles chez les travailleurs sociaux enquêtés et leur enthousiasme toujours authentique du désir de « venir en aide » dans le respect des droits humains fondamentaux m'ont apportée la conviction que le service social de secteur est un service public essentiel dans une société.

Ce travail de recherche intervient dans une période où le travail social est profondément questionné : par les politiques, les institutions publiques, les réorganisations qui créent des désorganisations fonctionnelles jusqu'à opérer des non-sens dans les pratiques professionnelles, une remise en question des compétences à l'œuvre dans la refonte des diplômes du travail social (suppression des spécificités, de la diversité, des regards croisés).

J'ai souvent le sentiment d'une disparité de plus en plus grande dans les pratiques professionnelles : la bienveillance, le respect de l'altérité me semblent mis à mal dans nos professions, et plus particulièrement dans le traitement des situations des familles sans papiers.

Revisiter les motivations et perceptions des assistants sociaux de secteur sur leur travail auprès des familles déboutées d'asile était d'actualité.

J'ai eu beaucoup de plaisir à questionner les professionnelles, et les familles ; la richesse des propos, la densité des réflexions de chacun m'ont beaucoup touchée. La densité des réponses a néanmoins été compliquée dans le traitement des données, notamment dans la gestion de celles qui étaient à préserver pour l'objet du mémoire, et celles à mettre de côté ...des idées pourtant intéressantes.

La mise en relation des idées avec un étayage théorique, a été un exercice difficile: l'absence d'expérience, la volonté de rester fidèle aux propos tenus dans les entretiens, des limites personnelles dans l'intellectualisation des idées, expliquent en partie cette difficulté. Ne pas se disperser dans des réflexions multiples a constitué également une épreuve : rester sur un objectif simple mais efficace n'a pas été une mince affaire. Enfin, traiter une question qui est au cœur de son métier est passionnant, mais aussi très risqué par le fait d'être « dedans » et non en « dehors ».

Les limites de ce travail de recherche sont nombreuses.

Concernant l'échantillon:

- la neutralité dans ce travail est en question. Les professionnelles que j'ai rencontrées sont des collègues de travail avec qui j'ai une relation préexistante. L'affectivité présente dans nos échanges peut remettre en question l'objectivité de ma position de chercheur.

Concernant les familles, la même situation s'est présentée. Cependant, il m'aurait été difficile d'interroger d'autres familles sans ressentir un malaise compte tenu de mon métier et de leurs attentes à l'égard de nos services.

- la représentativité de l'échantillon: il s'agit d'un très faible échantillon.

La réalité de ma disponibilité ne m'a pas permise d'étendre ce travail auprès d'autres professionnels exerçant sur d'autres territoires. Cette étude n'est donc en aucun cas représentative des assistants sociaux de secteur.

Concernant les apports théoriques, j'ai conscience d'un étayage trop limité dans cette étude; l'appropriation des interventions du DIU et des lectures référencées exige pour moi une grande disponibilité psychique que je n'ai pu mettre à l'œuvre comme je l'aurais souhaité.

Une difficulté personnelle de mise en lien réalité des échanges et cadre théorique sont de nouveau à citer.

L'aboutissement de ce travail me conduit à m'interroger aujourd'hui sur comment préserver ces valeurs professionnelles pour continuer à travailler en service social de secteur avec les familles sans papiers, et prévenir un essoufflement des travailleurs sociaux.

Ces valeurs s'échangent, se partagent, se débattent, se réaffirment et doivent faire l'objet d'une attention particulière par les professionnels, leurs hiérarchies, les institutions sociales employeur.

Dans les services sociaux de ma collectivité, il n'existe pas, à ma connaissance, de temps formalisés et institutionnels, destinés à une réflexion régulière sur les valeurs du travail social. Parfois, sur des initiatives locales, des professionnelles ont engagé des rencontres entre travailleurs sociaux de leurs services sur ce sujet ; elles sont souvent ponctuelles, très localisées et ne sont pas portées par l'institution. Il a existé également des impulsions de rencontres interprofessionnelles de travailleurs sociaux sur l'agglomération ; ces temps étaient organisées sur le temps personnel, et a fini par disparaître, les journées de travail sollicitant déjà beaucoup d'énergie à elles seules.

Je pense qu'il serait nécessaire et légitime que dans nos plannings professionnels, des temps réguliers, multidisciplinaires, regroupant travailleurs sociaux et responsables, soient animés par des intervenants extérieurs, chercheurs, compétents dans le champ de l'éthique professionnelle dans les métiers du social.

Garants d'une réflexion constructive, ces temps de travail collectif pourraient mobiliser toutes les forces des professionnels et évoluer vers la création d'une instance éthique à l'échelon du terrain.

Pour cela, il serait intéressant qu'un autre travail de recherche soit initié afin d'explorer la question des valeurs institutionnelles et d'une rencontre possible avec les valeurs professionnelles incarnées par les travailleurs sociaux.

## BIBLIOGRAPHIE

VERDES-LEROUX Jeanine: « le Travail social » 1978 , Paris, Coll. Le sens commun, éditions de minuit, 272 pages , dernière page de couverture ; p17-18.

AUTES Michel : « les paradoxes du Travail social », 1994, Paris, coll. Presses de la fondation nationale des sciences politique, les Éditions de l'atelier, Dunod.

WARIN Philippe « L'Analyse du non-recours : au-delà du modèle de la relation de service ». ERES | « Vie sociale ». 2016/2 n° 14 | pages 49 à 64 ; p49-50.

AUTES Michel : « La relation de service identitaire, ou la relation de service sans services », « Relation de service et métiers relationnels », 1998, Revue Lien social et Politiques, Numéro 40, automne, p. 47–54.

CATAL Anne : « Quel avenir pour la polyvalence de secteur ? », 2004, Revue Lien social, Dossiers, N°708 du 6 mai 2004, Numéro épuisé.

ROCHER Guy : « Introduction à la sociologie générale ; T.1 :l'Action Sociale », 1968, Paris, coll. Points, éditions HMH, Ltée, p72, p 85, p 86.MULLER Hans-Peter : Titre original « Gesellschaft, Moral und Individualismus. Emile Durkheims Moraltheorie » », 2013, Traduit de l'allemand par Didier Renault sous le titre « Société, morale et individualisme. La théorie morale d'Emile Durkheim », Revue Trivium 13-2013.

BLAIS Marie-Claude :« La solidarité », 2008, Le Télémaque Éditeur : Presses universitaires de Caen 1/n° 33, P. 148.

ROSSI Claudette : « un « merci » discret répond à mon geste », 2005, Revue Rhizome n° 40

CROZAT Bruno : « L'écoute, un exercice professionnel difficile », 2007, Revue Lien Social n° 864.

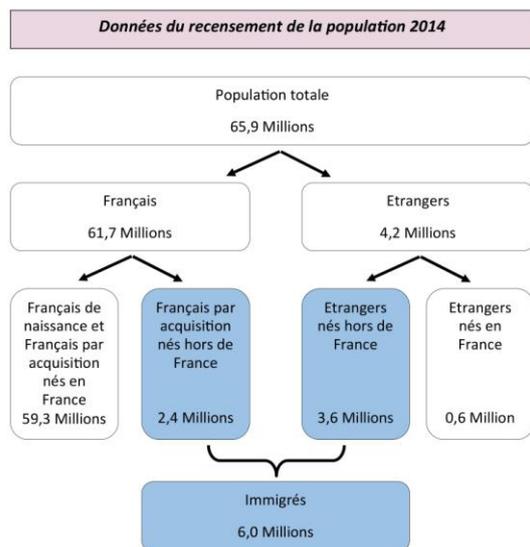
BOUJUT Stéphanie : « Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle »,2005, Revue Déviance et Société, 2 (Vol. 29),éditeur Médecine et Hygiène, P. 132.

JODELET Denise: « Formes et figures de l'altérité », 2005, chapitre 1, pp. 23-47, Grenoble, article dans l'ouvrage « L'Autre : Regards psychosociaux », 2005, sous la direction de Margarita SANCHEZ-MAZAS et Laurent LICATA,. Grenoble, coll. Les Presses de l'Université de Grenoble, 416 pp.

AMIGUET Olivier : «Systémique et travail social : quels défis pour demain ?», 2010, Genève, Revue Thérapie familiale, vol.31, n° 1 pp. 39-48.

# Annexe 1

## LES PRINCIPALES DONNEES DE L'IMMIGRATION EN FRANCE : Publication des chiffres du 11 juillet 2017.



Source : Insee - Recensement de la population

**Données du recensement de population 2014, Insee, champ « France entière ».**  
On compte par ailleurs environ 1,7 million de Français nés dans un pays étranger (ils sont comptabilisés dans la catégorie Français de naissance). Les 0,6 million d'étrangers nés en France sont pour la plupart des mineurs, susceptibles d'acquérir la nationalité française avant leur majorité.

### Les principales données de l'immigration en France Publication du 11 juillet 2017

#### Les premiers titres de séjour délivrés

Motifs d'admission	2014	2015	2016 (provisoire)	Évolution 2016-2015
Economique	19 054	20 628	22 792	+ 10,5 %
Familial	92 326	90 113	88 510	- 1,8 %
Étudiants	64 996	70 023	73 324	+ 4,7 %
Divers	13 742	13 866	14 546	+ 4,9 %
Humanitaire	20 822	22 903	28 751	+ 25,5 %
<b>Total</b>	<b>210 940</b>	<b>217 533</b>	<b>227 923</b>	<b>+ 4,8 %</b>

Source : DGEF-DSED-AGDREF

#### Les premiers pays d'origine en 2016 (premiers titres, provisoire)

Algérie	28 696
Maroc	27 149
Chine (Hong-Kong inclus)	15 973
Tunisie	15 208
Etats-Unis d'Amérique	6 788

Source : DGEF-DSED-AGDREF



#### Titres valides

Titres valides au 31 décembre	2015	2016	Évolution 2016 / 2015
France métropolitaine	2 734 413	2 942 081	+ 7,6 %

Source : DGEF-DSED-AGDREF

#### Les visas : demandes et délivrances

	2015	2016	Évolution 2016 / 2015
Demandes	3 589 610	3 551 864	- 1,5 %
Demandes refusées	358 608	390 750	+ 9,0 %
Visas délivrés	Visa Court séjour ou transit	2 879 587	- 4,2 %
	Visa long séjour	195 014	+ 2,5 %
<b>Total délivrés</b>	<b>3 197 505</b>	<b>3 074 601</b>	<b>- 3,8 %</b>

Source : DGEF-SDV-DSED

#### L'éloignement

Mesures d'éloignement exécutées :	2013	2014	2015
Total des éloignements	22 753	21 489	19 991
Dont total des éloignements forcés	14 076	15 161	15 485
Dont total des éloignements forcés des ressortissants de pays tiers vers les pays tiers	4 650	5 675	6 311

Source : MI-DCPAF

#### La demande d'asile

	2015	2016	Évolution 2016 / 2015
Demandes	80 075	85 726	+ 7,1 %
dont premières demandes	59 385	63 935	+ 7,8 %
dont mineurs accompagnants	15 133	14 436	- 4,6 %
Décisions OFPRA	62 057	70 319	+ 13,3 %
Attribution de l'asile (Ofpra, CNDA)	19 506	26 499	+ 35,9 %

Source : Ofpra; CNDA

#### Les cinq premiers pays d'origine en 2016

Soudan	5 897	1 <sup>er</sup> en 2015
Afghanistan	5 646	2 <sup>ème</sup> en 2015
Haiti	4 927	5 <sup>ème</sup> en 2015
Albanie	4 601	8 <sup>ème</sup> en 2015
Syrie	3 615	2 <sup>ème</sup> en 2015

Source : Ofpra

#### L'acquisition de nationalité

	2015	2016	Évolution 2016 / 2015
Par décret	61 564	68 067	+ 10,6 %
Par mariage	25 044	20 708	- 17,3 %
Ensemble	86 608	80 775	- 6,7 %

Source : DGEF (SDANF et DSED)

## Annexe 2

Extraits de la LOI n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions / Article 1<sup>er</sup>.

NOR: MESX9800027L

ELI: Non disponible

L'Assemblée nationale et le Sénat ont délibéré,

L'Assemblée nationale a adopté,

Vu la décision du Conseil constitutionnel no 98-403 DC en date du 29 juillet 1998 ;

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

### Article 1er

La lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation.

La présente loi tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance.

L'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics dont les centres communaux et intercommunaux d'action sociale, les organismes de sécurité sociale ainsi que les institutions sociales et médico-sociales participent à la mise en œuvre de ces principes.

Ils poursuivent une politique destinée à connaître, à prévenir et à supprimer toutes les situations pouvant engendrer des exclusions.

Ils prennent les dispositions nécessaires pour informer chacun de la nature et de l'étendue de ses droits et pour l'aider, éventuellement par un accompagnement personnalisé, à accomplir les démarches administratives ou sociales nécessaires à leur mise en œuvre dans les délais les plus rapides.

Les entreprises, les organisations professionnelles ou interprofessionnelles, les organisations syndicales de salariés représentatives, les organismes de prévoyance, les groupements régis par le code de la mutualité, les associations qui œuvrent notamment dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion, les citoyens ainsi que l'ensemble des acteurs de l'économie solidaire et de l'économie sociale concourent à la réalisation de ces objectifs.

## Annexe 3

Extraits de la LOI n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance Art. L. 226-3. - JORF n°55 du 6 mars 2007 page 4215  
texte n° 7

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,  
Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

- TITRE Ier : MISSIONS DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

### Article 1

I. - Le chapitre II du titre Ier du livre Ier du code de l'action sociale et des familles est complété par deux articles L. 112-3 et L. 112-4 ainsi rédigés :

« Art. L. 112-3. - La protection de l'enfance a pour but de prévenir les difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, d'accompagner les familles et d'assurer, le cas échéant, selon des modalités adaptées à leurs besoins, une prise en charge partielle ou totale des mineurs. Elle comporte à cet effet un ensemble d'interventions en faveur de ceux-ci et de leurs parents. Ces interventions peuvent également être destinées à des majeurs de moins de vingt et un ans connaissant des difficultés susceptibles de compromettre gravement leur équilibre. La protection de l'enfance a également pour but de prévenir les difficultés que peuvent rencontrer les mineurs privés temporairement ou définitivement de la protection de leur famille et d'assurer leur prise en charge.

« Art. L. 112-4. - L'intérêt de l'enfant, la prise en compte de ses besoins fondamentaux, physiques, intellectuels, sociaux et affectifs ainsi que le respect de ses droits doivent guider toutes décisions le concernant. »

### Article 12

Le chapitre VI du titre II du livre II du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Après l'article L. 226-2, il est inséré un article L. 226-2-1 ainsi rédigé :

« Art. L. 226-2-1. - Sans préjudice des dispositions du II de l'article L. 226-4, les personnes qui mettent en oeuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L. 112-3 ainsi que celles qui lui apportent leur concours transmettent sans délai au président du conseil général ou au responsable désigné par lui, conformément à l'article L. 226-3, toute information préoccupante sur un mineur en danger ou risquant de l'être, au sens de l'article 375 du code civil. Lorsque cette information est couverte par le secret professionnel, sa transmission est assurée dans le respect de l'article L. 226-2-2 du présent code. Cette transmission a pour but de permettre d'évaluer la situation du mineur et de déterminer les actions de protection et d'aide dont ce mineur et sa famille peuvent bénéficier. Sauf intérêt contraire de l'enfant, le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale ou le tuteur sont préalablement informés de cette transmission, selon des modalités adaptées. » ;

2° L'article L. 226-3 est ainsi rédigé :

« Art. L. 226-3. - Le président du conseil général est chargé du recueil, du traitement et de l'évaluation, à tout moment et quelle qu'en soit l'origine, des informations préoccupantes relatives aux mineurs en danger ou qui risquent de l'être. Le représentant de l'Etat et l'autorité judiciaire lui apportent leur concours.

« Des protocoles sont établis à cette fin entre le président du conseil général, le représentant de l'Etat dans le département, les partenaires institutionnels concernés et l'autorité judiciaire en vue de centraliser le recueil des informations préoccupantes au sein d'une cellule de recueil, de traitement et d'évaluation de ces informations.

« Après évaluation, les informations individuelles font, si nécessaire, l'objet d'un signalement à l'autorité judiciaire.

« Les services publics, ainsi que les établissements publics et privés susceptibles de connaître des situations de mineurs en danger ou qui risquent de l'être, participent au dispositif départemental. Le président du conseil général peut requérir la collaboration d'associations concourant à la protection de l'enfance.

« Les informations mentionnées au premier alinéa ne peuvent être collectées, conservées et utilisées que pour assurer les missions prévues au 5° de l'article L. 221-1.

Elles sont transmises sous forme anonyme à l'observatoire départemental de la protection de l'enfance prévu à l'article L. 226-3-1 et à l'Observatoire national de l'enfance en danger prévu à l'article L. 226-6. La nature et les modalités de transmission de ces informations sont fixées par décret. » ;

« Section 2-1

« Mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial

« Art. 375-9-1. - Lorsque les prestations familiales ne sont pas employées pour les besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants et que l'accompagnement en économie sociale et familiale prévu à l'article L. 222-3 du code de l'action sociale et des familles n'apparaît pas suffisant, le juge des enfants peut ordonner qu'elles soient, en tout ou partie, versées à une personne physique ou morale qualifiée, dite "délégué aux prestations familiales ».

« Ce délégué prend toutes décisions, en s'efforçant de recueillir l'adhésion des bénéficiaires des prestations familiales et de répondre aux besoins liés à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants ; il exerce auprès de la famille une action éducative visant à rétablir les conditions d'une gestion autonome des prestations.

« La liste des personnes habilitées à saisir le juge aux fins d'ordonner cette mesure d'aide est fixée par décret.

« La décision fixe la durée de la mesure. Celle-ci ne peut excéder deux ans. Elle peut être renouvelée par décision motivée.

7° L'article 375-7 est ainsi rédigé :

« Art. 375-7. - Les père et mère de l'enfant bénéficiant d'une mesure d'assistance éducative continuent à exercer tous les attributs de l'autorité parentale qui ne sont pas inconciliables avec cette mesure. Ils ne peuvent, pendant la durée de cette mesure, émanciper l'enfant sans autorisation du juge des enfants.

# Annexe 4

JORF n°0256 du 3 novembre 2016

Texte n°67

## **Décret n° 2016-1476 du 28 octobre 2016 pris en application de l'article L. 226-3 du code de l'action sociale et des familles et relatif à l'évaluation de la situation de mineurs à partir d'une information préoccupante, réalisée par une équipe pluridisciplinaire de professionnels**

NOR: FDFA1620933D

ELI:<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2016/10/28/FDFA1620933D/jo/texte>

Alias: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2016/10/28/2016-1476/jo/texte>

Publics concernés : présidents des conseils départementaux.

Objet : évaluation de la situation de mineurs à partir d'une information préoccupante.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : la loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant prévoit que l'évaluation de la situation d'un mineur à partir d'une information préoccupante est réalisée par une équipe pluridisciplinaire de professionnels identifiés et formés à cet effet. L'équipe pluridisciplinaire évalue également la situation des autres mineurs présents au domicile. Le décret précise les conditions de mise en œuvre de cette évaluation, afin de disposer de références partagées, d'harmoniser et de fiabiliser les résultats de l'évaluation des situations.

Références : le décret est pris en application de l'article 9 de la loi n° 2016-297 du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant.

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes,

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment son article L. 226-3 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 8 septembre 2016,

Décète :

### **Article 1**

A la fin de la section 2 bis du chapitre VI du titre II du livre II du code de l'action sociale et des familles, il est ajouté cinq articles ainsi rédigés :

« Art. D. 226-2-3.-I.-L'évaluation prévue à l'article L. 226-3 porte sur la situation du mineur faisant l'objet d'une information préoccupante et sur celle des autres mineurs présents au domicile.

« II. L'évaluation mentionnée au I a pour objet :

« 1° D'apprécier le danger ou le risque de danger au regard des besoins et des droits fondamentaux, de l'état de santé, des conditions d'éducation, du développement, du bien-être et des signes de souffrance éventuels du mineur. Elle n'a pas pour objet de déterminer la véracité des faits allégués ;

« 2° De proposer les réponses de protection les mieux adaptées en prenant en compte et en mettant en évidence notamment la capacité des titulaires de l'autorité parentale à se mobiliser pour la protection du mineur, leurs ressources et celles des personnes de leur environnement.

« Cette évaluation est menée indépendamment des procédures judiciaires éventuellement en cours.

« III.-Au regard de l'ensemble de ces finalités, l'évaluation de l'information préoccupante porte sur :

« 1° L'existence, la nature et la caractérisation du danger ou risque de danger encouru par le mineur ;

« 2° La capacité des titulaires de l'autorité parentale et des personnes de l'environnement du mineur à se mobiliser pour répondre à ses besoins ;

« 3° Les aides et le soutien mobilisables pour le mineur et sa famille, et leur aptitude à s'en saisir.

« IV. Sont pris en compte au cours de cette évaluation :

« 1° L'avis du mineur sur sa situation ;

« 2° L'avis des titulaires de l'autorité parentale sur les besoins du mineur, leurs difficultés éventuelles, leur compréhension de la situation et les propositions qu'ils pourraient formuler ;

« 3° Les éventuelles informations préoccupantes reçues antérieurement.

« Art. D. 226-2-4.-I.-Dès lors qu'une première analyse d'une information reçue à la cellule de recueil, de traitement et d'évaluation mentionnée à l'article L. 226-3 fait apparaître qu'il s'agit d'une information préoccupante au sens de l'article R. 226-2-2, le président du conseil départemental :

« 1° Confie l'évaluation de la situation du mineur à l'équipe pluridisciplinaire mentionnée à l'article L. 226-3 ;

« 2° Le cas échéant, saisit l'autorité judiciaire des situations de danger grave et immédiat, notamment dans les situations de maltraitance, conformément aux dispositions de l'article L. 226-4.

« II. L'évaluation est réalisée sous l'autorité du président du conseil départemental dans un délai de trois mois à compter de la réception de l'information préoccupante. Ce délai est réduit en fonction de la nature et de la caractérisation du danger ou risque de danger et de l'âge du mineur, notamment s'il a moins de deux ans.

« Lorsque l'évaluation en cours fait apparaître une situation visée à l'article L. 226-4, le président du conseil départemental saisit l'autorité judiciaire.

« Art. D. 226-2-5.-I.-La composition de l'équipe pluridisciplinaire mentionnée à l'article L. 226-3 est déterminée en fonction de la situation du mineur et des difficultés qu'il rencontre.

Cette équipe est composée d'au moins deux professionnels exerçant dans les domaines de l'action socio-éducative, de l'action sociale, de la santé ou de la psychologie.

« Les professionnels composant cette équipe relèvent des services départementaux de l'aide sociale à l'enfance, de la protection maternelle et infantile, du service social départemental ou de la cellule mentionnée à l'article L. 226-3.

« Des professionnels issus d'autres services, institutions ou associations, concourant à la protection de l'enfance, notamment le service de promotion de la santé en faveur des élèves et le service social en faveur des élèves, réalisent en cas de besoin l'évaluation ou y participent.

« Lorsque l'évaluation en cours fait apparaître une problématique spécifique, relevant éventuellement du handicap, et nécessite d'être complétée, l'équipe pluridisciplinaire, sous la responsabilité du président du conseil départemental, recourt à des experts ou services spécialisés.

« Les professionnels chargés de l'évaluation sont, sauf exception, différents de ceux chargés du suivi de la famille.

« II.-Les professionnels chargés de l'évaluation d'une information préoccupante disposent d'une formation et de connaissances spécifiques portant sur le développement et les besoins fondamentaux de l'enfant en fonction de son âge, la fonction parentale et les situations familiales. Ils sont notamment formés aux conséquences des carences, négligences et maltraitances.

« Ces professionnels sont également formés aux méthodes d'évaluation des situations individuelles. Ils s'appuient sur des outils et cadres de référence définis et partagés au sein du conseil départemental et au niveau national.

« Les connaissances de ces professionnels sont actualisées.

« III. Le partage d'informations entre les professionnels mentionnés au I aux fins d'évaluer la situation s'effectue dans les conditions fixées à l'article L. 226-2-2.

« Art. D. 226-2-6.-I.-Sauf intérêt contraire du mineur, les titulaires de l'autorité parentale sont informés par le président du conseil départemental de la mise en place d'une évaluation.

« II. Au cours de l'évaluation, l'équipe pluridisciplinaire recueille l'avis du mineur, des titulaires de l'autorité parentale, ainsi que des personnes de leur environnement.

« L'avis des professionnels qui connaissent le mineur dans son quotidien, dans le cadre de soins ou d'un accompagnement, est également recueilli.

« Un ou plusieurs membres de l'équipe pluridisciplinaire rencontrent le mineur et les titulaires de l'autorité parentale au moins une fois à leur domicile. En fonction de son âge et de son degré de maturité, une rencontre est organisée avec le mineur sans les titulaires de l'autorité parentale, avec l'accord de ces derniers.

« Au cours de l'évaluation, l'impossibilité de rencontrer le mineur, seul ou en présence des titulaires de l'autorité parentale, conduit à la saisine de l'autorité judiciaire.

« Art. D. 226-2-7.-I.-Un rapport est élaboré à l'issue de l'évaluation sur la base des contributions, de l'analyse de chaque professionnel de l'équipe pluridisciplinaire, et de l'avis du mineur, des titulaires de l'autorité parentale, et des personnes de leur environnement, afin de disposer d'une vision d'ensemble de la situation.

« Ce rapport comporte les informations relatives à la situation du mineur faisant l'objet d'une information préoccupante, des autres mineurs présents au domicile et des titulaires de l'autorité parentale.

« Si l'un des titulaires de l'autorité parentale ne peut pas être rencontré, le rapport en précise les raisons.

« II.-La conclusion unique et commune du rapport d'évaluation confirme ou infirme l'existence d'un danger ou d'un risque de danger au sens des articles L. 221-1 et R. 226-2-2, et de l'article 375 du code civil. Elle fait apparaître les éventuelles différences d'appréciation entre les professionnels.

« La conclusion formule les propositions suivantes :

« 1° Soit un classement ;

« 2° Soit des propositions d'actions adaptées à la situation, telles qu'un accompagnement de la famille, une prestation d'aide sociale à l'enfance ;

« 3° Soit la saisine de l'autorité judiciaire, qui est argumentée.

« III.-Le rapport est transmis au président du conseil départemental pour les suites à donner à l'évaluation. Si nécessaire, celui-ci peut demander des compléments d'information et d'évaluation.

« Sauf intérêt contraire du mineur, ce dernier ainsi que les titulaires de l'autorité parentale sont informés du contenu du rapport et des suites données à l'évaluation. »

## **Article 2**

La ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes est chargée de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 28 octobre 2016.

Manuel Valls . Par le Premier ministre :

La ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes, Laurence Rossignol

## Annexe 5

### QUESTIONNAIRES

#### Après des professionnels :

Depuis combien de temps travaillez-vous en qualité d'assistante sociale ?

Quel parcours professionnel avez-vous eu ?

Quels sont vos missions dans votre service ?

Quel type de public rencontrez-vous ?

Quel est votre objectif professionnel général dans votre travail ?

Pensez-vous qu'une idéologie peut soutenir votre travail ? si oui, laquelle ?

Comment définiriez-vous la relation professionnelle avec les personnes que vous rencontrez ?

Qu'est-ce qu'une relation d'aide pour vous ?

Pensez-vous que cette relation d'aide est présente lors de chaque rencontre avec les personnes ?

Avez-vous parfois le sentiment d'être en difficultés dans votre travail ? SI OUI dans quels contextes ?

Comment faites-vous face à ces difficultés ?

Avez-vous des supports pour vous aider dans l'exercice de votre métier ? Personnels ?  
Lesquels ? Professionnels ? Lesquels ?

En quoi, le service social de secteur est utile selon vous ?

Travaillez-vous avec des familles déboutées d'asile ?

Comment ont-elles été orientées vers vous ?

Quelles sont leurs situations aujourd'hui ?

Comment vivent-elles leur situation selon vous ?

Savez-vous pourquoi elles ont quitté leur pays ?

Pensez-vous qu'elles ont choisi de venir en France ?

Selon vous, connaissaient-elles les aides sociales existantes en France avant d'arriver ?

Pensez-vous qu'elles connaissaient l'existence des services sociaux de secteur avant d'arriver en France ?

Comment d'après vous, ont-elles eu connaissance des services sociaux de secteur?

Pour quelles demandes sont-elles venues au service social?

Allez-vous revoir ces familles ? Dans quel objectif ?

Quelle a été votre intervention ?

Selon vous, sont-elles liées à une communauté ? Laquelle ? Savez-vous si ces familles ont un soutien extérieur ? Si oui, lesquels ?

Un environnement familial ou amical en France ? A l'étranger ?

Selon vous, quel rôle a une assistante sociale de secteur pour ces familles?

Pensez-vous que ces familles ont des attentes, des représentations différentes du rôle du service social de secteur que les autres familles reçues ?

Considérez-vous qu'il s'agisse d'un public particulier dans votre travail? Si oui , En quoi ?

Pensez-vous que ces particularités, ces différences impactent votre mission générale ? Comment ? Votre façon d'être ? Comment ? votre pratique professionnelle ? précisez; vos chefs de service? vos relations avec vos pairs? De quelle façon?

Pensez-vous qu'il y a des différences entre les professionnels dans l'aide et les réponses apportées à ces familles? Lesquelles?

Avez-vous des attentes auprès de ces familles? Lesquelles?

Quelles améliorations si il y a verriez-vous dans le travail avec ces familles ?

Pensez-vous que le service social de secteur est utile pour ces familles? Pourquoi ?

Pensez-vous qu'il y a une autre forme de travail possible auprès de ces familles ? Laquelle ?

Pensez-vous qu'il faudrait un service social dédié pour ces familles ? Pourquoi ?

Auprès des familles :

A quelle date êtes-vous arrivées en France ? Par quel moyen ?

Aviez-vous une connaissance des institutions sociales en France quand vous viviez dans votre pays ? Quelles sont celles que vous connaissiez ?

Connaissiez-vous le rôle des services sociaux français avant d'arriver en France ? Si oui , à quel rôle pensiez vous ?

Quand vous êtes arrivée en France ? Comment avez-vous pris connaissance de l'existence des services sociaux ?

Qui vous orientées vers le service social ? Pour quoi faire ?

Qu'est qu'un service social pour vous ? Qu'est qu'un travailleur social ?

Quelles aides doit vous apporter le travailleur social selon vous ?

Pensez-vous que le travailleur social vous a suffisamment écoutées ? Avez-vous été surprises des réponses ?

Pensez-vous que d'autres professionnels en dehors du service social pourraient vous apporter de l'aide ? Lesquels ?

Pensez-vous que le travailleur social soit différent avec vous qu'avec d'autres personnes ? Si oui sur quels sujets ? de quelle façon ?

Pensez-vous qu'il y a des différences entre les professionnels dans l'aide et les réponses apportées ? Quelles sont-elles selon vous ?

Pensez-vous qu'il faut un service social spécialisé pour les familles qui sont sans papier ? Qui rencontrent les mêmes difficultés que vous ? Si oui pourquoi ? Si non pourquoi ?

Appartenez-vous à une communauté ?

Avez-vous un entourage familial ? Social ? Lequel ?

Qu'est-ce qui vous a permis de vous aider depuis votre entrée en France ?

Quelles ressources, qualités, forces, avez-vous mobilisées pour faire face à votre situation ?

Êtes-vous allées à l'école dans votre pays ? Jusqu'à quel âge ?

Avez-vous travaillé dans votre pays ? Quel métier faisiez-vous ? Combien de temps avez-vous travaillé ? Pourquoi avez-vous arrêté de travailler ?

Êtes-vous en bonne santé ? Etiez-vous en bonne santé lorsque vous êtes arrivées en France ?



# Annexe 6

## Instruction ministérielle du 19 septembre 2016 relative à la fluidité du parc d'hébergement des demandeurs d'asile.



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

### INSTRUCTION du 19 septembre 2016 relative à la fluidité du parc d'hébergement des demandeurs d'asile.

NOR : INTV1626579J

*Le ministre de l'intérieur à  
Mesdames et messieurs les préfets de région (métropole) ;  
Mesdames et messieurs les préfets de département (métropole) ;  
Monsieur le directeur général de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (pour information).*

Le Gouvernement a consenti des efforts sans précédent pour augmenter les capacités d'accueil des demandeurs d'asile. Toutefois, la très forte hausse de la demande d'asile constatée depuis le second semestre de l'année 2015 place le dispositif national sous forte tension. Chaque mois, près de 7 000 personnes – mineurs accompagnants inclus – entrent actuellement dans la procédure de demande d'asile, et doivent à ce titre être pris en charge.

Les besoins, déjà importants, sont accentués par la perspective du démantèlement du campement de Calais et la nécessité d'orienter vers d'autres régions une partie des personnes aujourd'hui hébergées dans des conditions souvent précaires en Ile-de-France, à la suite d'opérations d'évacuation.

Dans cette perspective, je vous demande d'abord de rendre possible l'ouverture rapide de nouvelles places d'hébergement (I). Vous devez ensuite utiliser tous les leviers disponibles pour assurer la sortie du parc d'hébergement dédié des publics auquel une décision définitive, d'acceptation ou de rejet de leur demande d'asile, a été notifiée (II). Il vous incombe enfin de faire en sorte, en lien avec les directeurs territoriaux de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII), de garantir une utilisation optimale des capacités disponibles (III).

#### I. Garantir l'ouverture rapide de nouvelles places d'hébergement

Grâce aux efforts fournis par vos services et les opérateurs, la campagne d'ouverture de places en centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) visant la création de 8 630 places en 2016 est pratiquement achevée. Grâce à votre mobilisation, 8 703 places ont été validées et sont pour la plupart en cours d'ouverture. Plus précisément, il vous revient, chacun pour ce qui vous concerne, d'assurer l'ouverture rapide de quelque 5 400 places autorisées. Je vous demande, à cet égard, d'informer mensuellement les services de la direction générale des étrangers en France (direction de l'asile) de l'avancée des ouvertures de places de CADA et de veiller avec les opérateurs à une ouverture accélérée des capacités autorisées.

En 2017, près de 2 000 places seront à créer dans le cadre d'une nouvelle campagne qui sera lancée au cours de l'automne 2016. Les mêmes règles de fonctionnement devront être appliquées.

En parallèle, 2 800 places d'accueil temporaire - service de l'asile (AT-SA) sont aujourd'hui ouvertes sur les 3 300 validées dans le cadre de l'appel à projets lancé l'été dernier en application du plan « répondre au défi des migrations : respecter les droits - faire respecter le droit ». **Les dernières places restantes doivent maintenant ouvrir sans délai et je vous demande d'y veiller.**

**Il est, par ailleurs, essentiel que vous atteigniez, dans les délais prévus, les objectifs de création de places nouvelles qui vous ont été fixés au début du mois de septembre, dans la perspective de l'évacuation de la lande de Calais.** Un suivi quotidien de l'avancée des créations de places est, comme vous le savez, réalisé par mon cabinet, et **j'attache une importance particulière, même si je mesure la difficulté de la mission qui vous est confiée, à ce que toutes ces places soient effectivement créées à la date prévue.**

Enfin, je vous informe qu'afin de répondre à l'augmentation du flux de la demande d'asile, **le Gouvernement a décidé d'engager, dans le cadre de deux appels d'offres nationaux, la création de 10 000 nouvelles places d'hébergement d'urgence**, pour moitié destinées à accueillir des personnes relevant de l'asile et pour moitié dans le cadre du dispositif d'hébergement généraliste. Le recours à cette procédure de commande publique, qui constitue une démarche nouvelle dans le domaine de l'hébergement d'urgence, vise à permettre une amélioration des prestations proposées aux personnes hébergées, pour un coût maîtrisé, et à disposer de capacités d'accueil répondant aux besoins avec un seuil de 50 % des capacités proposées qui devront permettre l'accueil de publics isolés. La répartition géographique de ces capacités nouvelles, qui ouvriront au cours du premier semestre de l'année 2017, vous sera précisée très prochainement.

## **II. Accroître la fluidité dans le dispositif national d'accueil**

Alors que quelque 7 000 personnes sont installées sur la lande de Calais (dont près de 2 200 demandeurs d'asile) et qu'environ 7 000 autres sont prises en charge dans les centres d'hébergement d'urgence franciliens (dont 2 240 demandeurs d'asile), **il convient d'engager dès à présent les mesures qui permettront d'orienter vers le dispositif national d'accueil les publics éligibles de ces territoires dont le desserrement représente un enjeu national.**

Dans cette perspective, **je vous demande de poursuivre vos efforts afin d'assurer la sortie rapide des personnes en présence indue dans les CADA, AT-SA et HUDA.**

Au 31 août 2016, les 45 247 places d'hébergement dédié aux demandeurs d'asile gérées par l'OFII accueillait 4 581 personnes déboutées (soit 10 % des places), la grande majorité étant en présence indue.

Le nombre des réfugiés ou bénéficiaires de la protection subsidiaire hébergés était quant à lui de 4 643 personnes (10 % du parc également), 1 204 étant en présence indue.

**Au total, un cinquième du parc (9 220 places) est donc occupé par des personnes qui ne sont plus demandeuses d'asile. Dans le contexte migratoire actuel, cette situation ne peut plus perdurer.**

C'est pourquoi, je vous invite instamment à :

- 1- engager systématiquement, en lien avec l'OFII et les opérateurs, dans les conditions fixées par l'information du 6 mai 2016<sup>1</sup>, la procédure **d'expulsion accélérée prévue par l'article L. 744-5 du CESEDA, s'agissant des personnes déboutées ;**

<sup>1</sup> Information INTV1612115J du 6 mai 2016 relative à la procédure d'expulsion des étrangers hébergés dans les lieux prévus à l'article L. 744-3 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA)

- 2- mobiliser les logements disponibles localement et si nécessaire solliciter la plateforme gérée par la délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) pour aider les bénéficiaires d'une protection à sortir du dispositif national d'accueil, -- les personnes les plus éloignées de l'autonomie pouvant faire l'objet d'une demande d'orientation vers un centre provisoire d'hébergement auprès de l'OFII.

À cette fin, il est vous demandé d'organiser dans les quinze jours à venir, en lien avec la direction territoriale de l'OFII compétente, une réunion avec les opérateurs représentés dans votre département, en vue de les mobiliser sur ces deux objectifs. Vous leur rappellerez à cette occasion, notamment à l'intention de ceux qui affichent les taux les plus dégradés, les dispositions de l'article R.314-52 du code de l'action sociale et des familles, qui prévoient qu'une minoration budgétaire de la dotation des CADA peut être appliquée en cas de non-respect de ces objectifs.

S'agissant des personnes déboutées, votre action ne pourra être efficace que si elle s'accompagne d'une très grande fermeté dans l'application de la législation relative au droit au séjour et d'une recherche systématique de l'éloignement effectif du territoire. Je vous rappelle à cet égard que les personnes déboutées de leur demande d'asile n'ont pas vocation à bénéficier du dispositif d'hébergement d'urgence de droit commun sauf pendant le temps strictement nécessaire à la préparation de leur départ (délai de départ volontaire) ou si leur situation relève de circonstances humanitaires exceptionnelles<sup>2</sup>. Il vous revient en conséquence de proposer, pour ce public, la mise en place rapide de dispositifs de préparation au retour.

Vous devez ainsi systématiquement notifier une obligation de quitter le territoire à l'ensemble des personnes déboutées qui ne peuvent prétendre se maintenir en France pour un autre motif prévu par le code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA). Vous demanderez aux gestionnaires des lieux d'hébergement d'orienter les déboutés vers les directions territoriales de l'OFII en vue d'une proposition d'aide au retour volontaire et à la réinsertion. Vous devez enfin faire un plein usage, dans le respect des articles L. 551-1 et L. 561-2 du CESEDA des mesures restrictives et privatives de liberté (assignation à résidence et placement en rétention), permettant de s'assurer de la présence de la personne avant son renvoi effectif vers son pays d'origine. Il vous est rappelé à cet égard que l'entrée en vigueur de la loi du 7 mars 2016 vous permettra de disposer d'outils nouveaux pour mettre à exécution les décisions d'éloignement.

S'agissant des bénéficiaires d'une protection internationale actuellement en CADA et centre d'accueil et d'orientation (CAO), vous privilégieriez une sortie vers du logement pérenne au sein de votre département. Pour ce faire, vous chercherez à dégager des logements vacants dans le parc social et privé, prioritairement en zone détendue. Ces logements seront directement proposés aux gestionnaires de structures de votre département. A ce titre, je vous rappelle que les dispositions de l'instruction du 9 février 2016<sup>3</sup>, permettant un financement au titre du programme 177, s'appliquent quant à l'accompagnement des bénéficiaires d'une protection internationale, notamment lorsque ceux-ci relèvent des programmes européens de relocalisation ou sont actuellement en CAO.

Vous aurez recours de façon subsidiaire à la plateforme nationale de relogement des réfugiés pilotée par la DIHAL, notamment pour les réfugiés souhaitant s'installer dans un autre département ou en dehors de l'Île-de-France.

<sup>2</sup> CE, 13 juillet 2016, nos 399829, 399834, 399836, département du Puy-de-Dôme, CE, 13 juillet 2016, n° 400074, ministre des affaires sociales.

<sup>3</sup> Instruction NOR INTV1604011J relative à l'accès aux logements vacants gérés par la plateforme nationale de logement des réfugiés pilotée par la DIHAL du 9 février 2016.

### III. Permettre une utilisation optimale des capacités disponibles

Alors que les publics isolés sont devenus majoritaires dans les flux entrants (près de 98 % à Paris et Calais), **le volume de places adaptées à l'accueil de ce public est très insuffisant**. Ainsi, au 30 juin 2016, seules 40,3 % des places d'hébergement permettent l'accueil de ce public, avec des grandes disparités entre les régions.

Il vous revient ainsi de faire fortement et rapidement progresser, toujours en lien avec l'OFII, **la part des places adaptées au public isolé**. Sauf si la configuration des chambres ne le permet absolument pas, les opérateurs seront invités, à l'occasion des réunions auxquelles vous les associerez, à adapter leur dispositif d'hébergement à l'évolution de la structure des ménages primo-arrivants et informés de ce que l'OFII se réservera la possibilité, dans le contexte actuel, d'adresser des publics isolés dans des places initialement prévues pour des familles.

En complément de ces réunions, **des comités de suivi devront être organisés régulièrement par vos services et ceux de l'OFII**, afin de suivre les données de pilotage des centres d'hébergement (taux de présences indues, de rotation, délais d'ouverture de nouvelles places ou transformations des places pour permettre l'accueil de personnes isolées), comme cela a d'ailleurs été prévu par un certain nombre de régions dans le cadre de leur schéma régional. Dans cette perspective, la DGEF et l'OFII sont à votre disposition pour vous fournir les indicateurs relatifs à l'adaptation des capacités d'accueil en CADA dans vos territoires, par région, département, voire par opérateur.

Je tiens enfin à vous rappeler qu'il est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement du dispositif national d'accueil **d'identifier à l'échelle de chaque région les sites qui seront dédiés aux orientations nationales, dans le respect des taux fixés par l'instruction relative aux schémas régionaux que je vous ai adressée en début d'année<sup>4</sup>**. Cela est indispensable en vue de permettre une répartition des flux se dirigeant vers des territoires déjà saturés, en particulier Calais et l'Ile-de-France, et plus largement de tendre vers un meilleur équilibre de la prise en charge des demandeurs d'asile au niveau national, tout en luttant contre les filières et les regroupements communautaires. Il importe en outre qu'un membre de l'équipe préfectorale soit l'interlocuteur privilégié du directeur territorial de l'OFII.

Je connais les contraintes qui pourront peser sur vos services dans la mise en œuvre de ces mesures mais la situation migratoire actuelle nécessite une grande fermeté dans l'application des textes et une intervention résolue de l'État pour répondre aux défis auxquels nous sommes confrontés. Je sais pouvoir compter sur votre détermination et celle de vos collaborateurs pour mettre en œuvre les présentes instructions.

Le ministre de l'Intérieur



Bernard CAZENEUVE

<sup>4</sup> Instruction INTV1523797C du 25 janvier 2016 relative aux schémas régionaux d'accueil des demandeurs d'asile, annexe 2.

## Annexe 7

Entretien MME G, professionnelle, le 12 04 2017 (Notes)

Depuis combien de temps travaillez-vous en qualité d'assistante sociale ?

J'ai eu mon diplôme en juillet 2011 et j'ai commencé à travailler le 1er septembre 2011 donc ça va faire 6 ans en septembre 2018.

Quel parcours professionnel avez-vous eu ?

Au niveau professionnel, j'ai commencé par obtenir un poste sur V où je rencontrais les bénéficiaires du RSA qui n'avaient pas de contrat d'engagement,

Donc, c'était entre guillemets une opération « perdus de vue » ; j'avais été recrutée par le service Insertion du conseil général mais étais à disposition des » ( structures).

Donc j'avais commencé par V, pendant 6 mois, j'ai été à la M de la B puis à la M des B, et après je suis partie un mois sur VA où je rencontrais des familles pour faire le contrat, c'était plus un diagnostic.

En fonction du diagnostic, soit elles restaient en social, dans ce cas-là, ça permettait qu'elles soient de nouveau suivies, soit elles étaient basculées sur du professionnel,

C'était vraiment intéressant pour connaître le dispositif RSA et comprendre le diagnostic social mais après c'était frustrant car je ne faisais pas le suivi derrière ; mais ce poste, ça permet de se rendre compte des besoins d'accompagnement des bénéficiaires du RSA et ça a permis une création d'un poste plus pérenne à partir du mois de juin 2012.

A la base, ce premier contrat professionnel, il était d'un an, et en fait je ne suis pas allée au bout de ce contrat.

J'ai basculé sur un autre contrat, donc là, c'était vraiment l'accompagnement social des personnes bénéficiaires du RSA où j'intervenais d'abord sur 2 (structures) et après, ça s'est étendu aux 3 (structures), et là j'ai pu vraiment expérimenter le suivi social.

J'accompagnais les gens dans leur projet et j'essayais avec eux de lever les freins sociaux. J'avais des rvs mensuels, après je m'adaptais aussi quand les gens ne pouvaient pas tous les mois, on pouvait vraiment se poser.

Après je suis arrivée à S en mars 2016 en polyvalence de secteur avec tous types de public et problématiques; travail plus large dans les rencontres.

Ça fait longtemps que je veux faire ce travail ; j'ai évolué dans un contexte familial ouvert. Mes parents étaient « famille d'accueil » pendant une dizaine d'années ; j'ai évolué dans le collectif.

J'ai toujours aimé être en activité même à l'école. J'ai toujours été sensible aux personnes.

Mon souhait de faire ce métier s'est confirmé en 3ème car j'ai fait un stage auprès des personnes âgées dans le cadre du dispositif APA. J'ai appris à aller au domicile et travailler avec l'entourage familial pour accompagner.

J'ai hésité entre le métier de Conseillère en économie sociale et familiale et assistante sociale mais le BTS de CESF était trop technique.

Mon intérêt pour le métier d'assistante sociale est l'approche globale ; c'est une formation qui intervient dans un travail multidisciplinaire.

Après mon BAC littéraire, je suis revenue à mon projet de faire la formation d'AS ; j'ai passé le concours et suis entrée à l'école en septembre 2008.

#### Quels sont vos missions dans votre service ?

Accueillir tous types de personnes à travers des problématiques variées sur un territoire donné. Pour des problèmes de logement, de santé, financiers, budgétaires,

J'apporte du conseil à l'accès aux droits. Mon travail c'est de pouvoir écouter la demande, évaluer la situation, proposer une réponse adaptée à la demande. Mon intervention peut être ponctuelle ou mettre en place un suivi régulier ; je peux saisir des dispositifs, instruire des dossiers ou travailler avec des partenaires pour faire avancer la situation. Ma mission c'est que la personne retrouve son autonomie et avance.

#### Quel type de public rencontrez-vous ?

A S, les personnes rencontrées sont variées : soit ce sont des situations très précaires à qui je propose des rendez-vous réguliers ; les problèmes sont ciblés, parfois il y a un cumul de problèmes. J'accompagne sur la problématique dominante.

Les personnes ont parfois des ressources ; le travail est ponctuel, de conseiller, d'orienter ; ces personnes ont un niveau de vie moyen ou aisé. Les rencontres ne sont pas régulières. Je suis les personnes qui sont sorties du CADA.

#### Quel est votre objectif professionnel général dans votre travail ?

De répondre à la demande.

D'entrer en relation avec la personne avec l'écoute.

Quand la personne se présente, je lui explique ce qu'est « (le service social de secteur), ce qu'est mon travail. C'est important que la personne sache à qui elle parle.

Se présenter, écouter la personne et répondre au mieux aux questions.

On peut tenter de répondre rapidement ou s'accorder un temps pour revoir la personne ou la rappeler.

Ce qui est important pour moi, c'est le temps de la confiance, de la rencontre même si elle est ponctuelle ; que les personnes repartent en ayant le sentiment d'avoir été écoutée et accueillie même si elle a besoin d'autres choses. Prendre en compte ce que la personne a à dire.

Pensez-vous qu'une idéologie peut soutenir votre travail ?

Oui, l'idéal que j'essaie d'avoir et avec tous les publics, c'est l'égalité, que toutes les situations soient considérées pareilles.

L'égalité de traitement ; je ne sais pas si c'est de l'idéologie.

Je suis agacée si je repère des différences de traitement.

Toutes les situations sont différentes ; il faut déployer toutes les moyens ; chaque personne doit être considérée de la même manière. Bien que si elles rencontrent les mêmes problématiques, il peut y avoir des réponses différentes.

Selon comment la personne envisage la chose, La réponse qui ne sera pas la même. Pour moi, il faut que chaque personne s'y retrouve, soit égale par-delà les différences.

Comment définiriez-vous la relation professionnelle avec les personnes que vous rencontrez ?

La relation professionnelle se construit dans le 1er entretien ; l'écoute est une part importante de la relation.

La personne doit sentir que le professionnel est disponible; que si à un moment, la personne et le professionnel ont besoin de refaire le point, que le professionnel sera disponible pour reprendre un temps de rencontre.

J'ai toujours en tête que la personne vient à un instant T et qu'il est important qu'elle sollicite le professionnel quand elle a besoin.

Cela fait partie de mon travail d'être disponible tout en mettant des limites.

Ce qui est essentiel pour moi, c'est l'équité dans le temps disponible pour chaque personne.

Qu'est-ce qu'une relation d'aide pour vous ?

La relation d'aide part d'une demande de la personne. Derrière cette demande, il y a des attentes. Quelles sont ces attentes ? Pourquoi vient-elle ? Pourquoi souhaite-t-elle un suivi ?

Je pense qu'il est important de construire la relation d'aide avec la personne. En tenant en considération les outils disponibles par notre service et d'informer la personne de ces outils.

L'honnêteté, être transparente, dire aux personnes quel travail on fait, pourquoi on les voit, Comment le professionnel va travailler, quelle personne, il va appeler.

Si j'instruis un dossier, je lis le contenu et explique comment je vais justifier la situation.

Je vérifie si elles ont bien compris, si elles ont des questions, qu'elles n'hésitent pas à me reinterpeller, à me dire ce qui ne va pas. Tout cela est important dans la relation d'aide.

Pensez-vous que cette relation d'aide est présente lors de chaque rencontre avec les personnes?

Le cadre a son importance; il permet l'égalité dans la relation professionnelle / usagers. oui la relation d'aide est toujours présente. Elle caractérise le travail social; c'est le fil conducteur.

Avoir écouté, conseillé orienté, C'est la base de la relation d'aide, Après il y a le plan d'aide besoin de se revoir, faire des démarches.

On intervient dans le cadre de la relation d'aide: elle évolue au fur et à mesure des entretiens. Elle n'est pas figée, évolue en fonction des RVS et peut se remettre en question pour être la plus adaptée possible.

La relation d'aide c'est toutes les choses qu'on peut se dire, comment on est, comment on se sent, ce qui est dit et ce qui n'est pas dit-elle est présente tout le temps.

Avez-vous parfois le sentiment d'être en difficultés dans votre travail ?

Avec les personnes rencontrées, ça se passe plutôt bien. Après il y a des situations plus compliquées que d'autres i nous sommes honnêtes avec les personnes, la relation se passe plutôt bien. On ne peut pas tout maîtriser, les personnes peuvent être moins bien. La relation peut être plus compliquée dans les entretiens. Même lorsqu'elles ne viennent plus. Si les choses sont parlées avec les personnes, cela peut permettre de reprendre et avancer. Elles viennent parfois à un moment où elles ne sont pas disponibles.

Le travail est de se connaître, ses limites.

Même si la relation ne se fait pas tout de suite, maintenir ou reprendre le lien avec la personne; le lien est toujours présent.

Avez-vous des supports pour vous aider dans l'exercice de votre métier? Personnels Lesquels? Professionnels? Lesquels?

J'avais fait un travail sur le contrat d'engagement. Avec des questions précises pour ouvrir l'échange, Sur une approche globale de la situation. J'avais peur en polyvalence de perdre ce support; même si je ne le ressort pas, je l'ai toujours en tête.

je pars de la demande de la personne ;. L'approche globale est toujours la même. J'ai pu me détacher du support. Autre support: ma prise de notes.

En quoi, le service social de secteur est utile selon vous?

Le service social de secteur est utile car il propose un accueil inconditionnel. Chaque personne peut venir (au service social de secteur) pour ses difficultés. Les personnes savent que sur leur lieu d'habitation, elles auront un interlocuteur.

Le premier interlocuteur est la secrétaire. Un premier niveau de réponse leur est donné ; elles seront éventuellement orientées vers un organisme adapté. Les personnes ne sont pas toujours bien informées.

Le service social de secteur permet de s'inscrire dans un environnement dans lequel il peut apporter une réponse.

Le service social de secteur est vraiment important pour inscrire les personnes dans leur environnement, les mettre en avant : leurs ressources, compétences...qu'elles puissent avancer.

### Travaillez-vous avec des familles déboutées d'asile ?

Oui

### Comment ont-elles été orientées vers vous?

Les familles sont orientées lorsqu'elles sortent du CADA. Un RV est pris. A ce moment-là, je rencontre les personnes : soit elles ne sont pas encore sorties du CADA ou elles sont sorties et sont à l'hôtel. Tout dépend des délais de rvs de nos services.

### Quelles sont leurs situations aujourd'hui?

Elles ont toutes des demandeurs d'asile: soit en procédure normale, soit en procédure accélérée. Leur procédure s'est arrêtée. Elles ont toutes fait un recours et demandé un droit au séjour pour leur santé, pour la vie familiale avec un enfant français.

Les personnes font un recours auprès de leur avocat.

Avec le plan «froid», elles sont toutes suivies et ont obtenu un hébergement. Est-ce que cela va se poursuivre ou pas?

Elles sont toutes à l'abri.

### Comment vivent-elles leur situation selon vous d'après vous?

Au début, lorsqu'elles sont sorties du CADA, c'était très difficile: elles vivaient beaucoup de choses: demande d'asile rejetée, recours rejeté, allocations qui s'arrêtent, hébergement qui s'arrête, rupture.

Tout ce qu'elles ont voulu construire s'effondre.

Situations très compliquées: elles vivent toutes mal le rejet. Je trouve qu'elles n'arrivent pas à le formuler clairement. Ce n'est pas faute d'en avoir parlé avec elles. Elles portent sur elles le fait qu'elles ne soient pas bien.

Ces familles sont très demandeuses: d'un logement; leurs papiers sont souvent gérés avec un avocat.

Je me mets en lien avec le CADA pour savoir qui était le référent, quel suivi, quelles démarches elles ont faites; Comment l'intervenant social du CADA a perçu la personne? Comment la famille vivait au CADA? Afin de prendre en compte ces informations dans le suivi.

Pour moi, c'est important de partir de leur vie en CADA, de ce point-là, car ça les relie à leur pays, à ce qu'elles ont vécu dans leur pays. Ces familles n'en parlent pas tout de suite.

Je propose un deuxième RV afin d'évaluer ce qui a été fait ou pas fait. J'explique ce que le service social peut faire ou ne pas faire, que je n'ai pas de marge de manœuvre face à leur situation, qu'il est important qu'elles se remobilisent. Le soutien est sur du long terme, ce n'est pas un soutien concret.

Mon but est qu'elles soient soutenues dans ce qu'elles ont engagé, dans l'octroi d'une aide alimentaire.

Elles évoluent, se détachent de leur demande de logement. Au travers de l'aide financière, peut être parlé de leur situation, des enfants.

Les moyens de notre service sont limités mais les personnes identifient bien ces derniers.

Notre rôle: Les soutenir dans leur situation, que (notre service) reste une porte ouverte, qu'elles peuvent solliciter.

Si nos services ne proposaient pas d'aide alimentaire, est que ces personnes viendraient ?

Ces familles vont parler de leurs besoins, de la réalité de leur situation; elles ne formulent pas de demande d'aide financière spécifique.

Elles ont une dignité; parfois, elles ont travaillé dans leur pays, avaient un statut.

Le fait de se retrouver sans rien est très compliqué. La demande de secours alimentaire n'est pas prioritaire.

Au premier entretien, ce qui ressort, c'est qu'elles ne sont pas bien. C'est le service qui explique l'existence de l'aide aux enfants.

Elles ne savent pas vraiment ce que peut faire le (service social de secteur). Je ne sais pas comment notre travail est présenté par les travailleurs sociaux du CADA. Elles ne viennent pas avec une demande précise. Elles déposent plus.

Savez-vous pourquoi elles ont quitté leur pays ?

Non. Elles parlent plus de comment c'était dans leur pays mais pourquoi, non.

Ce sont des familles qui ne s'autorisent pas à évoquer ce sujet. Je ne me suis pas non plus autorisée à poser cette question. Ces informations viennent souvent de nos collègues de la PMI.

Il y a des pays qui ne sont pas considérés par l'État français comme des pays où il y a des dangers. Or les familles se sentent en danger. Pour certains pays il y a des procédures accélérées; c'est perdu d'avance car ces pays sont considérés «sûrs».

C'est parfois très compliqué pour les personnes car elles ont eu un refus alors que les familles ont eu des soucis et qu'elles ne peuvent pas y retourner.

Pensez-vous qu'elles ont choisi de venir en France?

Je ne sais pas.

Selon vous connaissaient-elles les aides sociales existantes en France avant d'arriver?

Je ne sais pas.

Pensez-vous qu'elles connaissaient l'existence des services sociaux de secteur avant d'arriver en France?

Je pense que non mais je ne sais pas.

Comment d'après vous, ont-elles eu connaissance des services sociaux de secteur?

Par le CADA principalement.

Elles connaissent la PMI; les pesées, les consultations, les actions de la PMI au CADA; plus que le service social de secteur.

Pour quelles demandes sont-elles venues au service social?

Pour le logement car leur hébergement au CADA va s'arrêter elles ne savent pas où elles vont dormir. Leur préoccupation est où elles vont dormir avec les enfants.

C'est la première chose qui caractérise leur demande.

Leur demande n'est pas tant financière Elles souhaitent savoir si elles peuvent être aidées pour obtenir un hébergement.

Elles n'ont pas de colère alors que nous n'avons pas de solution. C'est de l'abattement.

Plus le temps va passer, plus elles sont fatiguées, ce qui développe des difficultés dans leur suivi. Elles ont compris; elles n'ont pas de colère mais sont fatiguées.  
Leur demande de logement est plus marquante dans la durée.

Quand elles sortent du CADA, leur situation est nouvelle. Les émotions ressortent plus dans le temps. L'absence de réponse est compliquée pour elles.

Quand elles intègrent un hôtel, c'est différent car elles se sont posées quelque part.

Allez-vous revoir ces familles? Dans quel objectif?

On les revoit pour l'aide financière et évaluer si l'hébergement va se prolonger.

On fait des liens avec les référents du dispositif hôtel pour savoir ce qu'ils font. Ces derniers parlent plus avec les familles car leurs interventions sont plus ciblées. Ils prennent le relais.

Le service social de secteur intervient alors sur un plan matériel et suivi des démarches.

Quand il y a une concertation avec le référent, il y a un accord sur le travail au quotidien dans le cadre de l'hébergement et sur l'avenir de la situation.

Quelle a été votre intervention ?

J'interviens sur le plan matériel et je recherche comment le quotidien peut être le mieux possible pour la famille .

Il est important de prendre en compte que la famille est là, qu'elle puisse vivre le mieux possible.

Je prends le temps de déterminer ce que sont leurs besoins en termes d'achats pour les enfants, comment la famille s'organise pour emmener les enfants à l'école.

Dans ce délai, on essaie que la famille vive le mieux possible: qu'elle puisse inscrire son enfant à la crèche; ça se passe très bien. On appelle parfois la crèche.

D'apporter des informations sur les différentes aides financières, d'assurer une continuité sur le suivi du CADA , de maintenir les repères de la vie au CADA même s'il y a des différences dans leur vie (arrêt de la CMU...), dire que les démarches sont faites et essayer d'être patients.

Selon vous, sont-elles liées à une communauté? Laquelle? Savez-vous si ces familles ont un soutien extérieur? Si oui , lesquels ?

Je trouve que ça n'est pas trop parlé. J'ai l'impression qu'elles sont isolées mais en fait, elles ont du soutien auprès de quelqu'un.

Je n'ai pas toutes les informations ; elles ne le disent pas ouvertement.

Elles ont toujours des liens avec les personnes du CADA mais ce n'est pas clairement dit ; Je pense que les familles ne sont pas isolées.

Même s'il n'y a pas de communauté, il y a des réseaux de bénévoles sur S qui proposent des temps communs, un repas le jeudi midi à l'occasion des cours de français. De ce fait, ce n'est pas facile pour les familles de quitter S . Elles ont des repères très bien ancrés.

Je n'arrive pas à évaluer si ces familles sont liées à des communautés; mais elles sont inscrites dans des réseaux; ce sont des familles qui ont des ressources.

Un environnement familial ou amical en France ? Non, elles n'ont pas d'environnement familial. Amical, je ne sais pas. Je ne sais pas comment est leur relation avec les autres personnes; en tous cas, elles ont des repères sociaux. A l'étranger ? Je ne sais pas.

Selon vous, quel rôle a une assistante sociale de secteur pour ces familles?

Un rôle de soutien, de travail social (relation d'aide); il y a toujours l'écoute. Les moyens: plans d'action entre le travail social et le travail humanitaire par le fait de travailler avec des bénévoles. RESF est très présent.

Rôle de soutien et d'être là pour articuler ; être en liens. Le travail social permet aux personnes d'identifier les places de chacun.

Pensez-vous que ces familles ont des attentes, des représentations différentes du rôle du service social de secteur que les autres familles reçues ?

Elles sont très reconnaissantes, plus que les autres familles : elles vont remercier, s'excuser de ne pas parler le français. Elles ont une retenue.

La relation est différente; au niveau de ce qu'elles peuvent formuler. A aucun moment, il n'y a de l'agressivité ou «vous ne servez à rien».

Les petites actions: un appel téléphonique, une fiche de liaison pour une aide financière associative, elles montrent de la reconnaissance, on a l'impression de faire peu alors que pour elles, c'est beaucoup.

Ces actions sont très importantes pour ces familles qui ont eu un parcours difficile. Elles sont très reconnaissantes du soutien.

Considérez-vous qu'il s'agisse d'un public particulier dans votre travail? D'un public différent? Si oui, En quoi ?

Ce qui les différencie des autres, c'est le fait d'être en statut de débouté. Après pour moi, ce sont des personnes comme les autres.

Leur spécificité: avoir un parcours dans un autre pays. Ces familles sont en rupture avec leur pays; elles ont quitté leur pays. La rencontre est différente qu'avec les autres personnes. Le contexte est particulier.

En dehors de cela, ce sont des personnes comme les autres. L'absence de moyens n'empêche pas de faire des démarches.

Pensez-vous que ces particularités, ces différences impactent votre mission générale? Comment ?

Je pense que non; je suis dans une mission de service public. En outre, on ne pourra pas proposer tous les outils. Dispositifs communs néanmoins.

Je ne sais pas comment les situations sont traitées au-dessus (responsables); comment sont prises les décisions concernant ces familles. Je peux être frustrée sur cette question.

Votre façon d'être ? Comment ?

Je trouve que je suis moins professionnelle; je ne sais pas comment l'expliquer; Dans la relation d'aide, la notion d'écoute est plus importante que dans les autres situations. Mes limites sont plus exposées.

Quand j'instruis des aides concrètes, je me sens plus protégée. Je vois les personnes tous les mois ; je vois comment la situation évolue. Pour les autres, c'est ponctuel.

Ce sont des personnes qui seront vues tant qu'elles n'auront pas de solutions. Ce n'est pas la même chose. Je n'ai pas la même temporalité.

Dans mon rôle de soutien, je suis plus prise par des émotions, en fonction des RVS ; on vit les choses avec elles.

Votre pratique professionnelle? Précisez

Non

Vos relations vos chefs de service ? De quelle façon ?

Oui. Je me questionne sur les responsables: comment ils voient les situations, quand ils doivent prendre des décisions, comment font-ils ?

Est-ce que c'est la même position, ou mettent-ils ces familles dans des catégories à part ?  
Peuvent-ils être en difficultés de leur côté face aux décisions à prendre ?

Avec vos pairs ?

Oui car il y a des professionnels qui diront qu'elles ne peuvent rien faire si pas de dispositifs concrets à solliciter. Si on ne dépasse pas cela, la relation d'aide sera bloquée. Et on ne pourra rien faire d'autres.

C'est un travail ciblé sur l'écoute et pas tant sur le plan d'action. Familles avec lesquelles il faut avoir de la souplesse. Si elles ne viennent pas ou si elles sont en retard car elles prennent le bus, il faut savoir s'adapter.

Pensez-vous qu'il y a des différences entre les professionnels dans l'aide et les réponses apportées à ces familles ? Lesquelles ?

Oui

Avez-vous des attentes auprès de ces familles ? Lesquelles ?

Non

Quelles améliorations verriez-vous dans le travail avec ces familles ?

A mon niveau, je fais ce que je peux; je suis claire avec ce que je peux faire. Y aurait-il une autre manière de travailler en lien avec les réseaux associatifs ?

Est-ce que cela peut se formaliser ?

Sur S, maillage très important avec RESF, l'école G; ils ont connaissance des familles, les prennent bien en compte. Il y a une bienveillance de l'école ce qui est important pour les familles.

Pensez-vous que le service social de secteur est utile pour ces familles ?

Oui

Pensez-vous qu'il y a une autre forme de travail possible auprès de ces familles ?

Peut être. Si besoin de construire une autre forme de travail avec ces familles, à réfléchir !  
Trouver d'autres acteurs !

Pensez-vous qu'il faudrait un service social dédié pour ces familles ?  
Pourquoi ?

Je pense que c'est important de maintenir le service social de secteur auprès de ces familles sinon ce serait faire une différence.

Même si ces familles portent des différences, elles peuvent s'adresser aux mêmes services de secteur que les autres.

La valeur d'accueil inconditionnel est pour moi essentielle.

Quelle serait la plus-value d'un service social dédié? A réfléchir

Si ces personnes sont différentes.... tout dépend sous quel angle c'est pris.

Entretien Mme D , Famille, le 19/04/17 (Notes)

À quelle date êtes-vous arrivée d'entrée en France ? Par quel moyen ?

Je suis arrivée en France le 17 février 2014 avec ma fille âgée de quelques mois, je suis venue en avion avec un autre passeport que j'ai acheté à Brazzaville.

Quand je suis arrivée à Brazzaville, j'ai payé quelqu'un qui a fait des démarches pour moi, le lendemain, on est allé à l'aéroport, et je suis partie pour Paris. J'ai été accueillie par une amie pendant un jour, après j'ai pris le train pour R.

Dès que je suis arrivée à R, je suis allée à FR pour faire une demande d'asile, j'ai été accueillie chez le papa de Ryan (*2<sup>ème</sup> enfant né en France*) que je ne connaissais pas. C'est l'amie de P qui m'a donnée le numéro de téléphone du papa de Ryan.

Je suis restée 2 mois chez lui. FR a trouvé une place au centre temporaire de P. Je suis restée 1 mois, après je suis partie au foyer de S. Je n'ai pas choisi de venir en France, juste à Brazzaville.

Aviez-vous une connaissance des institutions sociales en France quand vous viviez dans votre pays ? Quelles sont celles que vous connaissiez ? Connaissez-vous le rôle des services sociaux français avant d'arriver en France ? Quand vous êtes arrivée en France, comment avez-vous pris connaissance de l'existence des services sociaux ?

Non, on n'a jamais parlé des institutions sociales, des aides sociales, des services sociaux. Au CADA, j'ai pris connaissance des services sociaux de secteur, ce sont des personnes qui m'ont parlé du rôle d'assistant social de secteur, on m'a expliqué comment ça marche en France pour faire des démarches. C'est à FR que j'ai rencontré une assistante sociale pour la première fois.

Qu'est qu'un service social pour vous ? Qu'est qu'un travailleur social ?

Un assistant social, c'est quelqu'un qui vous aide même si tu n'as pas de papiers, comme par exemple payer une crèche. La première fois que je suis venue, c'était pour une facture de la crèche. Après, quand ma demande d'asile s'est finie, je vous ai rencontré.

Quelles aides doit vous apporter le travailleur social selon vous ?

C'est comme l'assistante sociale du CADA, si j'ai besoin de faire quelque chose, si je demande, elle fait pour moi : pour prendre des rendez-vous... S'il y a quelque chose que je ne savais pas faire, elle le fera pour moi. Quand tout c'est fini, je suis retournée (au service social) parce que j'avais besoin de quelqu'un pour me suivre avec les enfants dans tous les domaines. Pour moi, l'assistante sociale a beaucoup de rôles, pour avoir un logement, une maison, j'ai été bien reçue par le (service social) et j'ai été bien accueillie. Je n'ai pas été surprise de la réponse de l'assistante sociale au premier rendez-vous, mais je n'ai personne, j'ai pensé que tout était fini pour moi, je n'avais plus d'espoir. Après l'entretien, j'étais encore désespérée.

Comme j'ai des enfants, je ne savais pas comment avoir de l'argent et ou dormir. Là bas, au CADA, quand tout est fini, c'est fini. Quand je suis allée à l'hôtel, je pensais encore que tout était fini, depuis j'ai eu des réponses, tout n'était pas fini depuis que j'ai trouvée un place pour être avec les enfants.

L'assistant social peut apporter un aide financière, peut aider dans les démarches car chez nous, la bas, on ne sait pas prendre les courriers. Ici il y a des courriers, l'assistant social peut faire des courriers, il y a des choses à faire. Quand j'étais au foyer, je ne savais pas comment remplir quelque chose, depuis que je viens (au service social de secteur) j'essaye de remplir les papiers, pour moi c'est très important d'apprendre à les lire.

Pensez-vous que le travailleur social vous a suffisamment écouter ? Avez-vous été surprise des réponses ? Pensez-vous que d'autres professionnels en dehors du service social pourraient vous apporter de l'aide ?

Oui je pense que les travailleurs sociaux écoutent suffisamment et qu'ils aident suffisamment ; il y a d'autres professionnels. Quand j'étais au CADA, je ne savais même pas que je pouvais être aidée par des associations : le M, le secours catholique, le secours populaire, les restos du cœur.

Pensez-vous que le travailleur social soit différent avec vous qu'avec d'autres personnes ? Si oui sur quels sujets ? de quelle façon ?

Je pense que les assistant sociaux font la même chose avec tout le monde, il n'y a pas de différence.

Pensez-vous qu'il y a des différences entre les professionnels dans l'aide et les réponses apportées ? Quelles sont-elles selon vous ?

Oui il peut y avoir des différences entre les assistants sociaux, quand je suis allée dans (un autre service), c'était différent, quand je viens ici tu me demandes tout de ma vie, pourquoi je viens, pourquoi faire. Dans l'autre (service), j'ai expliqué que c'était pour une demande d'aides financières, le professionnel m'a dit : « c'est tout ? »

Je préfère être reçue par une assistante sociale qui me connaît bien car si j'ai besoin de parler de quelque chose que je ne connais pas, tu vas comprendre.

Pensez-vous qu'il faut un service social spécialisé pour les familles qui sont sans papier ? Qui rencontrent les mêmes difficultés que vous ? Si oui pourquoi ? Si non pourquoi ?

C'est mieux que ce ne soit pas un service social spécialisé que ce soit le même pour tout le monde car je vois que tout le monde est égal. Au pays, si je n'ai pas de papiers, je suis différente, alors qu'ici, tout le monde est égal, je trouve que c'est bien.

Appartenez-vous à une communauté ? Avez-vous un entourage familial ? Social ? Lequel ?

Je suis rattachée à une communauté, j'ai un seul ami en France.

Nous les africains, on parle beaucoup, on aime beaucoup parler d'autre chose sur les personnes ; moi je n'aime pas.

Quand une personne a des difficultés, on parle sur elle, moi je n'aime pas. Je ne pense pas qu'on puisse faire confiance à un ami. Je n'ai pas de famille en France, oui j'ai des liens avec ma mère en Afrique, ça me donne des forces aussi. J'ai trois frères qui sont au pays avec ma mère. J'avais des amis en Afrique mais je ne suis plus en liens avec eux.

Qu'est-ce qui vous a permis de vous aider depuis votre entrée en France ? Quelles ressources, qualités, forces, avez-vous mobilisées pour faire face à votre situation ?

Chez nous en Afrique, si tu as besoin de faire quelque chose, faire un acte de naissance, il faut payer, alors qu'en France, tu peux faire tout seul.

En Afrique si tu veux aller à la mairie il faut payer sinon tu ne peux même pas rentrer, alors qu'ici, je peux rentrer même si je ne peux pas payer, c'est bien ! Je me sens reconnue comme une personne bien, ça donne la force.

Même pour les enfants, en Afrique, on peut laisser les enfants, les abandonner. Alors qu'ici il faut être avec les enfants, faire beaucoup de choses pour eux, c'est bien.

Etes-vous allée à l'école dans votre pays ? Jusqu'à quel âge ? Avez-vous travaillé dans votre pays ? Quel métier faisiez-vous ? Combien de temps avez-vous travaillé ? Pourquoi avez-vous arrêté de travailler ?

Je suis allée à l'école de 5 à 15 ans, je n'ai pas travaillé, je suis partie seulement vendre au marché avec ma mère.

Etes-vous en bonne santé ? Etiez-vous en bonne santé lorsque vous êtes arrivée en France ?

Oui je suis arrivée en bonne santé, j'ai besoin de faire beaucoup de choses en France, je pense que je serais aidée pour faire ces choses.

C'est très important de pouvoir parler car au pays il faut payer tout le temps, on doit rester dehors. Une amie m'a appelée une fois pour me dire que j'avais beaucoup parlé à l'assistante sociale et que c'était bien. J'ai besoin de parler au foyer, à l'hôtel ce n'est pas possible autrement.



## **Le service social de secteur auprès des familles déboutées de leur demande d'asile: des valeurs professionnelles réaffirmées**

Mots clés: Travail social – Relation de service – Valeurs - Instance éthique.

### Résumé:

Face à la grande précarisation sociale des familles déboutées d'asile, et des moyens mis à disposition auprès des services sociaux pour aider ces familles à assurer leurs droits fondamentaux, les travailleurs sociaux du service social de secteur s'interrogent sur l'utilité de leur intervention auprès de ce public. Ce travail de recherche a pour but principal d'explorer la perception des professionnels sur leurs missions, et plus particulièrement auprès des familles déboutées d'asile. Pour cela, nous avons revisité les définitions du travail social et approcher plus particulièrement la relation de service dans les métiers du social, développé par certains auteurs. Une enquête de terrain réalisée auprès de travailleurs sociaux du service social de secteur a mis en évidence la présence de valeurs professionnelles fortes et intactes dans leurs pratiques auprès des familles déboutées d'asile. Au-delà des réalités du manque de moyens, les professionnelles réaffirment leurs valeurs d'égalité, de solidarité et d'une rencontre avec ces familles qui respecte la dignité, l'altérité et la reconnaissance de leurs droits fondamentaux. Légitime dans son intervention auprès de ce public, nous concluons sur l'idée que le service social de secteur se doit de développer dans son activité une instance éthique portée par l'institution employeur afin de questionner sans discontinuité les valeurs professionnelles du travail social dans leur action auprès des familles.

