

---

## **Les travailleurs sociaux au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère sont-ils militants ?**

**Auteur :** Pirlot, Valentin

**Promoteur(s) :** Brahy, Rachel

**Faculté :** Faculté des Sciences Sociales

**Diplôme :** Master en sciences du travail

**Année académique :** 2015-2016

**URI/URL :** <http://hdl.handle.net/2268.2/1752>

---

### *Avertissement à l'attention des usagers :*

*Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.*

*Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.*

---

Master en Sciences du Travail (60 crédits)

**Les travailleurs sociaux au sein du secteur de  
l'intégration des personnes étrangères ou d'origine  
étrangère sont-ils militants ?**

Présenté par Valentin Pirlot

Membres du Jury :

Mme. Rachel Brahy (Promotrice)

Mr. Jean-François Oriante (Lecteur)

Année Académique 2015-2016

## Remerciements

Je tiens, tout d'abord, à exprimer ma reconnaissance envers l'ensemble des travailleurs sociaux observés, sans qui la réalisation de ce travail n'aurait pas été possible. Je les remercie chaleureusement de leur enthousiasme face à ma démarche, ainsi que de m'avoir accordé de leur temps.

Je remercie tout particulièrement ma promotrice, Rachel Brahy, de m'avoir aiguillé dès le début de ma réflexion, ainsi que pour sa disponibilité. Je remercie également mon professeur-lecteur, Jean-François Oriane, pour ses conseils.

Je tiens à exprimer ma gratitude envers tous mes proches, parents et amis, qui d'une manière ou d'une autre, m'ont apporté leur soutien et leur regard critique, aussi bien durant l'accomplissement de mes études, que durant l'écriture de ce mémoire.

Enfin, je remercie de tout cœur, Justine Duchesne, pour sa patience et ses conseils lors de la rédaction de ce travail, ainsi que pour son aide à la relecture et à la correction.

## Sommaire

Introduction .....	5
Les travailleurs sociaux, qui sont-ils ? .....	8
Des militants historiques ? .....	8
Des fonctions spécifiques au sein du travail social dans le secteur de l'intégration des personnes étrangères ?.....	11
Les professions de l'assistance.....	11
Les professions éducatives .....	12
Les professions de l'animation.....	12
La polyvalence des travailleurs sociaux.....	13
L'immigration en Belgique .....	15
Bref historique.....	15
L'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère en Belgique.....	17
Méthodologie .....	20
Cadrage théorique .....	23
La notion d'engagement.....	23
La notion de militantisme.....	24
L'éthos professionnel .....	25
Définition de trois identités de travailleurs sociaux .....	26
Les travailleurs sociaux cliniques.....	27
Les travailleurs sociaux militants .....	28
Les travailleurs sociaux normatifs.....	30
Analyse des données empiriques.....	34
Les travailleurs sociaux cliniques.....	34
Identification aux problèmes des usagers.....	34
La notion de souffrance .....	36
« La rencontre ».....	37
Savoir déchiffrer la demande .....	38
Un travail de réflexion.....	39

La satisfaction de recevoir des marques de reconnaissance des usagers.....	40
La lourdeur administrative et le désintérêt pour la politique.....	40
Perméabilité des deux sphères : sphère privée et sphère professionnelle.....	41
Les travailleurs sociaux militants .....	42
Le social et le politique .....	42
« Sortir du cadre » .....	44
Le respect des normes comme un moyen.....	45
Dénonciation de la contrainte et d'une logique de rentabilité .....	46
La mise en place de supports en vue de porter des revendications .....	47
Un engagement comme vocation ou un engagement progressif ? .....	49
Les critiques envers l'absence de recul .....	50
Les travailleurs sociaux normatifs.....	51
Le respect des horaires .....	51
La mise en ordre administrative .....	52
L'inscription dans un cadre légal .....	54
Le contrôle du respect des règles.....	55
Imposer et/ou s'imposer .....	57
La volonté de scinder vie privée et vie professionnelle.....	57
Se sentir « à sa place ».....	58
L'intériorisation d'une valeur institutionnelle, agissant comme une norme partagée .....	59
Conclusion.....	61
Bibliographie.....	63
Ouvrages et articles .....	63
Textes législatifs.....	64
Pages internet .....	65
Annexes.....	66

## Introduction

Le souhait d'observer et d'analyser les formes de militantisme mobilisées chez les travailleurs sociaux au sein d'un domaine spécifique d'intervention sociale, celui de l'aide à l'intégration des personnes immigrées dans notre société, est né suite à une intervision entre collègues, au sein de l'équipe d'animateurs en éducation permanente de l'asbl Siréas (Service International de Recherche, d'Éducation et d'Action Sociale). Lors de cette rencontre, nous avons simplement abordé ce thème du militantisme en essayant de répondre à cette question : « en tant qu'animateurs en éducation permanente, sommes-nous des militants ? » Les avis de chacun divergeaient, donnant ainsi lieu à un débat à propos de nos pratiques professionnelles, nos missions spécifiques, nos luttes, nos revendications personnelles, nos actions, notre engagement et les limites de celui-ci. Ce thème me parut alors riche à aborder et à explorer en tant que sujet d'étude pour ce travail. Lors de cette intervision d'équipe, ce sujet n'avait en effet été qu'abordé brièvement, laissant beaucoup de questions en suspens, notamment celle de l'articulation entre militantisme et professionnalisme.

A un niveau sociétal plus global, cette question du militantisme chez les travailleurs sociaux œuvrant pour l'intégration des personnes étrangères semble également tout à fait adéquate, jaillissant au sein d'un contexte actuel de crise migratoire que « subissent » nos pays européens et d'un repli identitaire que certains Etats membres semblent adopter. Le glissement sécuritaire de l'Europe, déjà amorcé depuis quelques années, est en effet devenu une réalité : fermeture des frontières et remise en question de l'espace Schengen, moyens militaires mis à disposition de Frontex (agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures), etc. La Commission Européenne, ne sachant pas comment gérer ces flux migratoires, semble vouloir se déresponsabiliser de l'accueil des réfugiés, au grand dam des associations d'aide et de défense des étrangers. Les médias jouent également un rôle dans ce contexte particulier, alimentant ce repli identitaire qui sévit au sein de notre société, en véhiculant une image de risque et de menace à propos de ce flux migratoire sur nos pays<sup>1</sup>, le tout agrémenté par la peur du terrorisme. Ainsi, de nombreux amalgames peuvent apparaître, stigmatisant cette population immigrée. Dans ce contexte, qui sera davantage précisé par la suite, les professionnels de l'aide à l'intégration des personnes étrangères et, plus précisément, les travailleurs sociaux, se retrouvent en première ligne et compteraient ainsi parmi les acteurs principaux pour la lutte contre la discrimination et la stigmatisation.

Dès lors, il semble légitime de s'interroger plus largement sur la question de l'engagement des travailleurs sociaux, ainsi que sur les formes que revêt le militantisme présent au sein de leurs pratiques professionnelles, en vue de l'intégration des personnes immigrées. Il apparaît également

---

<sup>1</sup> Entre autres, le journal *La Meuse* publié le 24 février 2016, qui titrait : « Invasion de migrants : la Côte belge menacée ! ». Le Conseil de déontologie journalistique avait enregistré plus de mille plaintes suite à cette « une ». Le journal parodique *Nordpresse* avait pour sa part, déposé plainte à la police pour incitation à la haine et au racisme et invitait ses lecteurs à en faire de même.

pertinent d'analyser à quel point ce militantisme est important au sein de la fonction de travailleur social, et plus spécifiquement, au sein de ce domaine d'intervention sociale. Quelles représentations ont les travailleurs sociaux de leur fonction ? Se définissent-ils comme étant militants ? Existe-t-il différents profils de travailleurs sociaux ? Existe-t-il des travailleurs sociaux plus militants que d'autres ? Comment fondent-ils leur engagement ? Quelles actions mettent-ils en place et quelles sont leurs revendications ? Existe-t-il d'autres caractéristiques donnant sens à la fonction des travailleurs sociaux ? Un « ethos professionnel » uniforme, incluant cet engagement militant, existe-t-il au sein de ce secteur d'intervention sociale ?

Ce travail tentera donc d'apporter des éléments de réponse à ces diverses interrogations. Ainsi, l'objet d'étude pourrait être résumé par cette question centrale : les travailleurs sociaux au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère sont-ils militants ?

En vue de répondre à ce questionnement, ce travail identifiera, dans un premier temps, les acteurs principaux agissant dans ce domaine spécifique d'intervention sociale, en identifiant les différentes fonctions des travailleurs sociaux au sein de leur institution. Un bref historique sera réalisé en vue de contextualiser l'immigration en Belgique et les mesures mises en place pour l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère. Cela, dans le but de comprendre au mieux l'environnement propre à l'objet d'étude. En réponse à la question centrale, une analyse approfondie constituera l'enjeu majeur de ce travail. Après avoir exposé la méthodologie mobilisée et avoir expliqué les éléments théoriques nécessaires à la compréhension de cette analyse, celle-ci tentera de mettre en perspective les travaux de Gaspard (2012), proposant une typologie des différentes identités des travailleurs sociaux, avec le matériau empirique. Celui-ci s'est constitué à partir du terrain effectué auprès des travailleurs sociaux d'un centre d'accueil de la Croix-Rouge pour demandeurs d'asile, auprès des animateurs en éducation permanente de l'association Siréas (Service International de Recherche, d'Éducation et d'Action Sociale) et auprès d'autres travailleurs sociaux, issus d'associations travaillant dans le secteur de l'intégration des personnes étrangères, adjointes au « Parcours d'intégration » pour les primo-arrivants.

Dans ce travail, il s'agira donc de comprendre les raisons pour lesquelles les travailleurs sociaux se sont engagés à travailler dans ce secteur d'intervention spécifique et d'observer comment s'articulent les formes de militantisme mobilisées avec leur fonction de travailleurs sociaux. Cet aspect militant est-il au cœur de leur engagement ? Au sein de ce domaine spécifique d'intervention sociale, existerait un certain engagement personnel commun à tous les travailleurs sociaux, partageant des valeurs et des idées communes. Il semblerait qu'une certaine ouverture serait, en effet, requise pour travailler au sein de ce secteur, une sorte de prérequis à leur fonction. Dans cette lignée, l'hypothèse d'une certaine uniformité relative à un engagement militant commun à ces travailleurs sociaux pourrait donc être avancée, faisant partie intégrante de l'« ethos professionnel » de cette profession. En

effet, de par leur fonction, ceux-ci défendent une mission commune : celle de l'aide à l'intégration des personnes immigrées. Une identité militante globale, propre à ce domaine d'intervention, pourrait donc être observée. Il s'agira alors d'affirmer ou d'infirmier cette hypothèse, à la lumière de l'analyse réalisée.

Enfin, une conclusion reprendra les principaux éléments de réponse à l'objet d'étude, suscitant également d'autres interrogations quant à l'intégration des personnes étrangères en Belgique au sein d'un Etat Social Actif aux missions d'activation et de responsabilisation, et au vu des récents changements législatifs instaurant le « Parcours d'intégration » obligatoire pour les primo-arrivants.

## Les travailleurs sociaux, qui sont-ils ?

En vue de cerner le sujet de ce travail, portant sur les travailleurs sociaux, il apparaît dès lors nécessaire d'aborder les origines du travail social en général, en tentant d'en donner une définition, avant de se focaliser sur les travailleurs sociaux au sein du domaine d'intervention spécifique de l'aide à l'intégration des personnes étrangères.

### Des militants historiques ?

Le terme « travailleur social » regroupe une pluralité de professionnels exerçant une fonction spécifique en vue de mettre en place des actions envers des personnes, ou des groupes de personnes, confrontés à des difficultés sociales importantes (Ravon et Ion, 2012). Ainsi, les travailleurs sociaux s'occupent des personnes exclues de la société, précarisées, vulnérables, isolées, dépendantes, maltraitées, endettées, etc. Bref, tous ceux qui pourraient être considérés comme étant les « laissés-pour-compte » de la société ou ceux qui seraient sujets à le devenir (Vrancken, 2014). Les travailleurs sociaux, fortement professionnalisés avec le développement de l'Etat social, constituent les véritables « bras armés » du social (Vrancken, 2014), tentant de réparer, de panser les plaies, en agissant en prévision afin d'éviter la désaffiliation ; tentant de faire (re)monter les individus dans les wagons du train du progrès. Leur mission est donc de « permettre à tous ceux qui peinent à trouver leur place dans le monde de n'être pas irrémédiablement abandonnés à leur propre sort » (Ravon & Ion, 2012, pp.3-4). A l'image des « bras armés » du social, ils peuvent également être comparés à des pompiers de la société. Certains travailleurs sociaux peuvent tout-autant se qualifier de manière ironique comme devant être en quelque sorte des « super-héros »<sup>2</sup> pour la société, tant l'accomplissement de leurs missions peut parfois paraître complexe à réaliser. De manière plus générale, la mission des travailleurs sociaux pourrait donc se résumer à favoriser l'accès de tous aux droits sociaux. Ravon et Ion (2012) classifient le travail social en trois « professions historiques » : les professions de l'assistance, les professions éducatives et les professions de l'animation.

Comme nous le voyons, il est difficile de définir le social tant le sujet est dense, complexe et mouvant. Ce terme englobe également une pluralité de réalités sociales fortement disparates les unes des autres. Nous pourrions, cependant, retenir que le social est « une réponse institutionnalisée, produite pour venir en aide aux personnes en difficulté lorsque surviennent les dommages liés aux risques de l'existence. [...] Le social est aussi affaire de techniques de gestion pour répondre aux coups du sort, au dénuement et à la pauvreté » (Vrancken, 2010, p.10). Nous pourrions également retenir que le social s'est construit essentiellement autour de deux logiques : une logique d'assistance et une logique d'assurance (Vrancken, 2010).

---

<sup>2</sup> Qualificatif retenu lors d'un focus groupe réalisé avec les travailleuses sociales du Service Social des Etrangers.

Le travail social tire son origine du social assistancier, apparu au sein des sociétés préindustrielles européennes. Ce social assistancier se voulait de porter secours et assistance aux plus nécessiteux et a, tout d'abord, été impulsé par l'Eglise, par des œuvres caritatives, ainsi que par les premières organisations issues du mouvement ouvrier et du bénévolat (Vrancken, 2010 et Ion, 2005). Ceux-ci sont donc les premiers acteurs à s'intéresser au traitement et à la lutte contre la misère et l'insécurité sociale. Dès ses origines, le travail social était donc bénévole et volontaire. Un certain engagement des protagonistes, initiateurs de ce travail social, était donc requis, se préoccupant du travail des enfants, des conditions d'hygiène dans les agglomérations industrielles, des accidents de travail, de l'éducation des populations ouvrières, etc. Avant que le secteur social ne devienne une préoccupation des services publics, le mouvement ouvrier se montrait d'abord craintif et réticent à l'idée de laisser intervenir l'Etat dans ce secteur, principalement par peur de devoir subir un contrôle social (Ion, 2005).

Le social assurantiel s'est quant à lui développé avec la mise en place des Etats sociaux occidentaux, dans l'immédiat après-guerre, avec la création d'une protection sociale pour tous les travailleurs et leurs ayants droit (Vrancken, 2010). Contrairement au social assistancier qui visait les plus nécessiteux et les plus démunis, ce social assurantiel est doté d'une visée universaliste et « indemnitrice », se donnant pour mission de couvrir les risques sociaux liés à la perte d'un salaire (Vrancken, 2010). Ce social assurantiel vise donc à « assurer la continuité d'un niveau de vie » et repose sur des transferts « contributifs » (Vrancken, 2010, p.14).

En France comme en Belgique, l'Etat commencera donc finalement à intervenir dans le secteur social au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, notamment dans les processus de redistribution sociale et d'assurance vieillesse et maladie, comme il interviendra parallèlement dans les secteurs des loisirs et de la culture. Par comparaison avec les autres pays européens, l'intervention publique dans le secteur social s'est concrétisée plus tôt au sein des pays européens anglo-saxons (dès la fin du 19<sup>ème</sup> siècle en Allemagne, par exemple) (Ion, 2005). Avant qu'elle ne soit institutionnalisée de manière publique, l'action sociale n'était guère dissociable des processus plus globaux où les visées sociales étaient liées aux combats politiques des acteurs. Le social était donc d'abord militant pour les protagonistes, constituant un enjeu sociétal (Ion, 2005).

Durant les Trente Glorieuses, l'action sociale s'est autonomisée avec le développement de l'Etat social. Des professionnels sont alors recrutés en masse. En France, la profession la plus ancienne au sein du travail social est celle d'assistant social, constituant un premier diplôme reconnu pour exercer cette fonction, en 1932 (Djaoui & Large, 2007). Les diplômes d'éducateurs spécialisés et d'animateurs socioculturels seront ensuite créés, respectivement en 1967 et en 1970 (Ion, 2005). En Belgique, on situe la création et les premiers financements d'instances de formation au travail social par l'Etat à partir de 1920 (Zelis, 2008, cité par Gaspar, 2012). Un vaste mouvement de

professionnalisation du secteur de l'action sociale se met alors en place, en tentant de transférer le rôle des anciens bénévoles et volontaires vers ces nouveaux professionnels du social, dont le degré de formation devient de plus en plus élevé. C'est ainsi que le terme générique de « travailleur social » s'imposera, dans le but de désigner ces nouvelles professions. Au fur et à mesure, le secteur de l'action sociale est donc devenu un monde professionnel de plus en plus qualifié, se détachant ainsi de ses origines charitables et militantes. Cette professionnalisation du secteur social a permis l'extension de celui-ci, faisant naître de nouveaux métiers et de nouveaux modes d'intervention (Gaspar, 2012).

Plus récemment, le passage de l'Etat social vers l'Etat social actif (on situe l'entrée en politique de l'Etat social actif en Belgique avec l'accord de la majorité arc en ciel de 1999) a remis également en question le travail social (Vrancken, 2010). Celui-ci est désormais conféré d'une mission d'activation. L'« activation » peut être perçue comme ayant un double sens : « 1) "activer" les dépenses de l'Etat afin d'assurer une gestion proactive des risques sociaux ; 2) "activer" les individus concernés par ces dépenses, d'une part les bénéficiaires, et d'autre part les professionnels chargés de mettre en œuvre les politiques publiques » (Orianne, 2005, p.181). Les travailleurs sociaux se doivent donc d'être actifs en vue d'activer à leur tour les bénéficiaires. Les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux en sont modifiées, devant maintenant miser sur « l'insertion, la responsabilisation, l'implication de l'ayant droit au sein de la société » (Vrancken, 2010, p.19).

Bien que la question de la forte féminisation au sein du travail social ne sera pas abordée au sein de cette recherche, il semble tout de même nécessaire de développer brièvement cette notion, tant cette féminisation est une autre caractéristique propre au travail social. A l'origine, de par leurs soi-disant qualités d'écoute et d'attention, incarnant l'amour maternel, les femmes étaient considérées comme prédéfinies pour le travail social, pouvant ainsi porter assistance aux classes laborieuses, tout en participant au contrôle social (Bessin, 2009). Cette importante disproportion entre les femmes et les hommes, au sein du travail social, se justifierait donc par l'évocation d'un imaginaire « maternaliste », lié au féminin, visant la glorification de la fonction maternelle (Bessin, 2005, cité par Djaoui et Large, 2007). Actuellement, les femmes restent encore en grande majorité par rapport aux hommes dans ce secteur. Elles sont d'ailleurs d'autant plus présentes, détenant le quasi-monopole, lorsque leur fonction est en lien avec les soins liés au corps (nursing), la petite enfance ou les personnes âgées, la souffrance des personnes et leur vulnérabilité sociale, l'intime, le domicile.

Suite à ces éléments de contextualisation définissant le travail social, il semble désormais nécessaire d'aborder les fonctions présentes au sein du secteur spécifique d'intervention sociale de l'intégration des personnes étrangères. Dans la prochaine section, il s'agira donc de décrire les différentes fonctions de ces travailleurs sociaux, ayant une mission commune, en relation avec les trois « professions historiques » du travail social citées ci-dessus (Ravon et Ion, 2012).

## Des fonctions spécifiques au sein du travail social dans le secteur de l'intégration des personnes étrangères ?

Au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères, sont représentées les trois professions historiques du travail social : les professions de l'assistance, les professions éducatives et les professions de l'animation (Ravon et Ion, 2012). Dans cette section, nous nous interrogerons donc quant à leurs spécificités par rapport à ce domaine d'intervention sociale.

### Les professions de l'assistance

Les professions de l'assistance constituent la première catégorie du travail social. Comme cité ci-dessus, le diplôme d'assistant social a été le premier diplôme reconnu pour pouvoir exercer le métier de travailleur social. Leur rôle et leurs missions initiales étaient d' « aller au peuple, civiliser les classes populaires et conjurer ainsi le péril social », le développement de ces métiers étant « soutenu par la philanthropie et l'hygiénisme » (Ravon et Ion, 2012, p.28). Conformément aux origines du social assistanciel, les professions de l'assistance étaient donc destinées aux plus nécessiteux ainsi qu'aux plus démunis.

Au sein du domaine d'intervention sociale de l'aide à l'intégration des personnes étrangères, les professions de l'assistance font partie d'une catégorie fortement représentée. Les assistants sociaux se retrouvent généralement en première ligne et c'est à eux que les personnes étrangères vont s'adresser pour exprimer leurs besoins, leurs demandes. Les assistants sociaux se mettent donc à l'écoute de leur public, afin de connaître ou de déchiffrer les besoins de ceux-ci, pour tenter d'y répondre au mieux. Ils accompagnent individuellement les bénéficiaires selon leurs besoins et assurent leur suivi. En fonction des situations, ils peuvent également jouer le rôle de relais et diriger la personne vers d'autres services, renvoyant alors à la notion du « travail en réseau » (Ossipow, Lambelet et Csupor, 2008). Les assistants sociaux peuvent donc être comparés à des médecins généralistes, devant envoyer leurs patients, en fonction de leurs pathologies, vers des médecins spécialistes. Ils exercent également un rôle d'intermédiaires entre leur public et les institutions. Par exemple, les assistants sociaux employés au sein d'un centre d'accueil pour demandeurs d'asile représentent les intermédiaires entre les demandeurs d'asiles et les institutions, notamment pour ce qui concerne l'instance de procédure d'asile, les contacts à prendre avec les avocats ou avec le Centre Public d'Action Sociale, la recherche de logement, etc. Outre les compétences « sociales » auxquelles se réfère la profession d'assistant social comme l'empathie, l'écoute, etc., des notions de droit sont également requises pour exercer cette fonction, et plus particulièrement des notions du droit des étrangers. Les assistants sociaux aident donc généralement leur public à avoir accès à leurs droits sociaux.

## **Les professions éducatives**

Historiquement, le métier d'éducateur spécialisé apparaît avec la notion d'« enfance inadaptée » (Vilbrod, 1995 ; Muel-Dreyfus, 1983, cités par Ravon et Ion, 2012, p.29) et constitue la seconde classification du travail social. Ainsi, pour ces éducateurs spécialisés, « l'orientation de l'action peut être paramédicale, parascolaire ou parajudiciaire ; dans tous les cas, il ne s'agit pas tant d'assister que de rééduquer, ce qui suppose de prendre en charge les enfants sous l'égide d'un ensemble institutionnel unifié par un même corps de techniques instrumentales » (Ravon et Ion, 2012, p.29). Les éducateurs spécialisés suivent donc généralement leurs bénéficiaires au jour le jour au sein d'une institution (dans un centre de jour, dans un internat, etc.). Ils peuvent également agir en prévention ou en guérison, en tentant de favoriser l'intégration des bénéficiaires.

Dans le secteur de l'intégration des personnes étrangères, les éducateurs spécialisés se retrouvent généralement au sein des centres d'accueil pour demandeurs d'asile et agissent en tant que personnes référentes pour un certain nombre de demandeurs d'asile. Ils accompagnent donc leur public au jour le jour. Il existe également des éducateurs référents pour des publics plus spécifiques, tels que les Mineurs Etrangers Non Accompagnés (MENA) ou les femmes vulnérables.

## **Les professions de l'animation**

La troisième catégorie du travail social proposée par Ravon et Ion (2012) est celle qui regroupe les professions de l'animation. Ces métiers de l'animation se sont développés surtout à partir des années 60 (Ravon et Ion, 2012). « Ils ont en effet commencé à croître en nombre avec l'implantation massive des équipements de quartiers offrant loisirs et services culturels. Encadrés par les grandes fédérations d'éducation populaire, ils se sont d'abord inscrits dans la tradition de la démocratisation de l'accès à la culture reprise avec la thématique du développement culturel » (Ravon et Ion, 2012, pp.30-31). L'adjectif « socioculturel », souvent associé à la profession d'animateur, outre l'aspect culturel, renvoie également à la notion sociale des animations, en vue de créer du lien et d'apporter une cohésion sociale, afin d'enrayer le « vide social » ou la « crise sociale » (Ravon et Ion, 2012, p.31).

En Belgique, les origines et le fondement de l'éducation permanente se manifestent dans l'éducation populaire, née dans les années 20, qui a joué un rôle dans l'émancipation sociale et culturelle des travailleurs et de la classe ouvrière (Goffin, 2008). « Elle contient, dès le départ, des intentions de changement social et d'association des populations concernées à l'action collective entreprise, à leur bénéfice et dans l'intérêt du plus grand nombre » (Goffin, 2008, p.175). La première reconnaissance légale date de 1921, suite à un arrêté royal. C'est en 1976 qu'est voté le premier « décret sur l'éducation permanente des adultes et la promotion socioculturelle des travailleurs »

(Goffin, 2008, p.176), qui sera ensuite modifié avec l'instauration du nouveau décret en 2003<sup>3</sup>. Les professions de l'animation constitue donc la troisième catégorie de professionnels du social et est « celle dont les dénominations et les formations sont le moins nettement codifiées » (Ravon et Ion, 2012, p.31). En effet, on peut retrouver de grandes différences parmi les niveaux de qualifications des animateurs.

Au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères sont représentés les animateurs en éducation permanente, les animateur/formateurs de Français Langue Etrangère (FLE), les animateurs/formateurs donnant les Formations à l'Intégration Citoyenne (FIC) et les Ateliers d'Orientation Citoyenne (AOC). Les animations à destination des personnes étrangères peuvent aussi bien être conférées d'un but de démocratisation de la culture que celui de démocratie culturelle. Dans le premier cas, elles auront pour objectif de permettre l'accès et « la diffusion de la culture à ceux qui ont droit à la culture comme à tout autre bien public » (Dufrêne et Gellereau, 2004, p.169). Par ce biais, les personnes étrangères peuvent donc découvrir la culture du pays qui les accueille, en allant voir des expositions, en visitant des musées, etc. Dans le deuxième cas, les animations auront pour but de permettre « la reconnaissance et le développement de la diversité culturelle » (Dufrêne et Gellereau, 2004, p.169). Dans cet objectif de démocratie culturelle, les personnes étrangères sont invitées à participer en devenant acteurs et producteurs d'une activité culturelle, dans un but de reconnaissance de la diversité culturelle, comme par exemple via des ateliers de théâtre-action en vue de la création d'une pièce où elles pourraient évoquer leur histoire et leur culture, ou via des ateliers d'écriture, des ateliers de musique, etc.

On retrouve également des animateurs au sein des centres d'accueil pour demandeurs d'asiles, bien que leur fonction soit le plus souvent reprise sous le titre de « collaborateur polyvalent ».

### **La polyvalence des travailleurs sociaux**

La polyvalence des travailleurs sociaux dans le secteur de l'intégration des personnes étrangères a été particulièrement remarquée lors du terrain effectué auprès de ces derniers. L'exemple le plus significatif pour illustrer cette polyvalence est sans doute celui des travailleurs sociaux employés par la Croix-Rouge. Qu'ils soient issus d'une formation d'assistant social, d'éducateur spécialisé ou d'une autre filière, la majorité d'entre eux sont repris sous l'intitulé de fonction de « collaborateur polyvalent ». Comme le déclarent certains : « notre diplôme n'est pas forcément pris en compte, il n'est en quelque sorte pas reconnu »<sup>4</sup>. Leur formation initiale et leurs expériences sont généralement très variées, même si la majorité d'entre eux ont suivi une formation à orientation sociale, comme celle d'assistant social ou d'éducateur spécialisé. D'autres sont issus de formation

---

<sup>3</sup> Pour plus d'informations, veuillez-vous référer au *Décret relatif au soutien de l'action associative dans le champ de l'Education permanente*, du 17 juillet 2003 ainsi que l'*Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif au soutien de l'action associative dans le champ de l'éducation permanente*, du 30 avril 2014.

<sup>4</sup> Phrase issue de l'entretien avec Hélène, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge.

universitaire en sciences humaines, tandis que certains proviennent d'horizons n'ayant pas de rapport direct avec le domaine du social, et sont, en quelque sorte, atterris là par hasard.

La polyvalence apparaît donc comme étant au cœur de leur fonction et semble généralement être appréciée par ces travailleurs sociaux de la Croix-Rouge, ne se sentant pas cadenassés dans une seule fonction. Ils peuvent ainsi relever de manière succincte, de la branche de l'assistance (en assurant les permanences au service social, en se chargeant de la recherche de logement au bureau logement ou en se chargeant de la permanence à l'accueil, etc.), à la branche de l'éducation (étant référents – accompagnateurs d'un nombre défini de résidents, attribués individuellement), tout en passant par la branche de l'animation (en fonction de leurs expériences, leurs compétences, leurs affinités et leurs points d'intérêt). Cependant, une certaine logique reste présente : « On ne met cependant pas n'importe qui n'importe où »<sup>5</sup>. Les postes au service social sont ainsi toujours assurés par ceux qui ont suivi une formation d'assistant social. Les référents des Mineurs Etrangers Non Accompagnés (MENA) sont généralement issus de la formation d'éducateur spécialisé. Et enfin, les animations sont prises en charge par ceux ayant des aptitudes dans tel ou tel domaine, en fonction de leurs affinités.

---

<sup>5</sup> *Idem*

# L'immigration en Belgique

## Bref historique

De tout temps, les mouvements des populations ont toujours été inhérents à l'histoire des êtres humains. Résumer de manière succincte l'histoire de l'immigration en Belgique n'est donc évidemment pas une tâche facile, tant la matière est dense et complexe. Ce point de contextualisation se basera principalement sur les travaux de Martiniello et Rea (2012), ne prenant en compte que les éléments considérés comme pertinents en vue de contextualiser l'objet d'étude de ce travail<sup>6</sup>. Tout d'abord, nous pouvons retenir que, dans le courant du XIX<sup>ème</sup> siècle, les migrations ont été ralenties par la création des États-nations<sup>7</sup> et la formation des frontières territoriales des États (Martiniello et Rea, 2012). Cette création de l'État-nation ainsi que l'industrialisation ont d'ailleurs surtout favorisé les migrations internes des populations, notamment par le biais de l'exode rural.

C'est après la Première Guerre mondiale qu'une politique d'immigration se constitue peu à peu en Belgique (Martiniello et Rea, 2012). Suite à la demande croissante de main d'œuvre des entreprises belges, de nombreux travailleurs étrangers arrivent sur le territoire afin de pallier le manque de main d'œuvre locale. Une première politique d'immigration, définie par l'Etat, se crée donc en Belgique à cette époque, afin de tenir compte des impératifs économiques et des demandes des entreprises. En 1933, suite à la crise économique et à l'accroissement du chômage, « la Belgique prend des mesures sévères afin de limiter l'afflux de travailleurs étrangers et initie sa politique migratoire, en instaurant une première réglementation sur la main d'œuvre étrangère » (Martiniello et Rea, 2012, p.10). Dorénavant, les étrangers qui désirent venir en Belgique pour travailler se doivent d'être munis, en amont, d'une double autorisation : un permis de séjour et un contrat de travail.

A la suite de la Seconde Guerre mondiale, le scénario se répète : la Belgique se reconstruit peu à peu mais se retrouve de nouveau en pénurie de main d'œuvre, principalement dans le secteur industriel et charbonnier. Pour pallier ce manque, les politiques publiques font de nouveau appel à des travailleurs étrangers. L'Etat favorisera alors le recrutement de ceux-ci « par la conclusion d'accord entre la Belgique et des "pays exportateurs de main d'œuvre" » (Martiniello et Rea, 2012, p.12), dont l'Italie en sera la principale source. Ces accords conclus mèneront à l'immigration par contingentement<sup>8</sup>. Ces travailleurs étrangers arrivent alors en grand nombre. Cependant, le

---

<sup>6</sup> Pour plus d'informations sur l'histoire de l'immigration et de l'intégration en Belgique, vous pouvez vous référer à l'ouvrage de ces auteurs, référencé à la fin de ce travail.

<sup>7</sup> Définition de l'Etat-Nation : « La plupart des pays actuels se sont créés sur le modèle de l'État-nation. L'idée au XIXe siècle était de faire correspondre les frontières politiques et les frontières culturelles. Autrement dit, chaque groupe humain qui pensait avoir une origine commune et / ou une culture commune, c'est-à-dire chaque nation, devait avoir son propre gouvernement sur son territoire, c'est-à-dire son État. Aujourd'hui, très peu de pays sont des États-nations dans ce sens du XIXe siècle. » (Martiniello et Rea, 2012, p.63)

<sup>8</sup> « Il s'agit d'un mode très organisé de migration pour lequel on prévoit un nombre précis de migrants sélectionnés dans le pays de départ acheminés sous contrôle des autorités du pays de départ et d'arrivée par train, par bus, par avion. » (Martiniello et Rea, 2012, p.63)

gouvernement belge est mal préparé, ne prévoyant pas de dispositif d'accueil et ne prenant pas en compte la question de leur logement. D'autres conventions bilatérales, conclues avec différents pays exportateurs de main d'œuvre, verront également le jour entre les années 50 et les années 70. Ces accords, établis suite à l'après-guerre, autoriseront également le regroupement familial pour ces travailleurs étrangers. La population belge, ayant tendance à décroître, cette autorisation avait donc pour objectif de rétablir le dynamisme démographique. A cette époque, la politique d'immigration, à la base conférée d'un but économique et centrée sur l'importation de main d'œuvre en fonction des besoins du marché, évolue donc vers une politique d'immigration dont le but est d'intégrer les travailleurs immigrés et leur famille. De plus, « le regroupement familial contribue à donner une valeur attractive à la Belgique » (Martiniello et Rea, 2012, p.15).

Les politiques migratoires restent cependant énormément tributaires de la conjoncture économique. Ainsi, au début des années 60, la demande de main d'œuvre est tellement forte que l'Etat belge autorise un « laisser-faire » migratoire, consentant alors l'immigration clandestine (Martiniello et Rea, 2012). En effet, la législation n'est plus appliquée à la lettre et le permis de travail n'est plus forcément requis pour immigrer en Belgique. De nombreux travailleurs étrangers arrivent ainsi sur le territoire comme touristes et régularisent ensuite leur statut sur place.

Cependant, suite à la baisse de la conjoncture économique et l'accroissement du chômage en 1967, l'Etat belge fait marche arrière et décide d'appliquer, de nouveau, la législation de manière stricte, afin de contrer cette immigration clandestine. Un souhait de durcir la politique migratoire est ainsi amorcé par le gouvernement, qui prévoit d'expulser les étrangers au chômage, provoquant une vive réaction de la part des organisations syndicales. « Le 1<sup>er</sup> août 1974, une simple décision du Conseil des ministres limite rigoureusement les nouvelles entrées aux seuls migrants porteurs de qualifications non disponibles dans le pays » (Martiniello et Rea, 2012, p.22), s'apparentant à l'arrêt officiel de l'immigration. Cependant, cette décision, voulant mettre un terme à l'immigration de travailleurs étrangers, ne mettra pas fin aux flux migratoires vers la Belgique. En effet, « une politique d'immigration zéro est impossible à mettre en œuvre par un état démocratique attaché au respect des Droits de l'homme et donc aussi à la liberté des personnes » (Martiniello et Rea, 2012, p.23). La Belgique n'a donc jamais cessé d'être un pays d'immigration. Celle-ci reste également possible pour tous les ressortissants des pays membres de l'Union européenne, pouvant bénéficier de la libre circulation. Durant la période de 1974 à 1991, le regroupement familial continue à représenter le type principal d'immigration.

Au cours des années 90, le nombre de demandeurs d'asile en Belgique s'est fortement accru, bien qu'il faille rappeler que « la Belgique et l'Union européenne n'accueillent qu'une infime minorité des millions de candidats à l'asile générés par les persécutions individuelles et les guerres qui se déroulent dans le monde » (Martiniello et Rea, 2012, p.27). Le droit d'asile est régi selon la

convention de Genève<sup>9</sup>, définissant le statut de réfugié et énonçant les droits minimums qui doivent être garantis au candidat dans le pays d'accueil. Finalement, le taux de demandeurs d'asile qui obtiennent chaque année le statut de réfugié est relativement peu élevé, moins de 10%. Pour ceux qui ne l'obtiennent pas, ils ont l'obligation de quitter le pays, de gré ou sous la contrainte. Parmi ceux-ci, certains choisissent de rester clandestinement en Belgique et deviennent alors des « sans-papiers ». Les centres fermés pour les étrangers en situation irrégulière ont été créés en 1993, afin de lutter contre ce phénomène et organiser des pratiques de rapatriement. Encore une fois, la conjoncture économique, présente au sein des pays européens depuis les années 80, influence les politiques migratoires et pousse les Etats membres à restreindre ce droit d'asile, interprétant de manière de plus en plus restrictive la convention de Genève. « Progressivement, la problématique de l'asile est de moins en moins considérée comme une question de droits humains pour être assimilée à une question d'immigration économique déguisée » (Martiniello et Rea, 2012, p.29). Ainsi, l'Europe devient de plus en plus une forteresse, visant à réduire le flux de demandeurs d'asile. Ces restrictions ont, pour résultat, l'augmentation de l'immigration irrégulière au sein des pays européens, augmentant aussi considérablement les risques que prennent les candidats à l'immigration pour atteindre l'Europe.

Suite à ce bref historique réalisé, il convient désormais d'aborder la question de l'intégration, à proprement dite, de l'ensemble de ces personnes qui sont amenées à s'intégrer sur le territoire belge.

### L'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère en Belgique

La question de l'intégration des personnes étrangères en Belgique est apparue assez tardivement au sein des politiques publiques. Le phénomène migratoire était, à la base, envisagé comme étant provisoire, temporaire et non-définitif, tant du point de vue des travailleurs étrangers arrivés en Belgique que pour les autorités belges (Martiniello et Rea, 2012). En effet, « l'immigration était réduite à sa fonction d'adaptation conjoncturelle de main d'œuvre » (Martiniello et Rea, 2012, p.38). A l'origine, il n'existait pas de politique d'accueil pour les étrangers, excluant donc la question du logement, de l'enseignement et de la culture. Les étrangers se sont constitués peu à peu des espaces d'intégration, via leur inclusion dans le monde du travail et à travers les organisations syndicales et les associations, représentant des lieux de rencontre, d'entraide et de solidarité. L'inclusion des étrangers a d'abord été vue comme étant problématique pour la société belge, perçue comme susceptible d'amener des problèmes sociaux tels que la scolarité des jeunes immigrés, les différences culturelles, la concentration des immigrés dans certains quartiers urbains, la contestation de leur présence en période de crise de l'emploi, etc. (Martiniello et Rea, 2012).

L'intégration représente « un processus complexe qui suppose le plus souvent que les immigrés acquièrent dans la société d'installation une position sociale, économique et politique

---

<sup>9</sup> Pour plus d'informations, veuillez-vous référer à la *Convention relative au statut des réfugiés*, adoptée par les Nations Unies, le 28 juillet 1951 à Genève.

équivalente aux nationaux sans pour autant qu'ils renoncent, surtout dans les espaces privés, à leurs spécificités culturelles » (Martiniello et Rea, 2012, p.43). Ce processus renvoie donc à une harmonisation des relations entre les différents groupes vivant dans une société donnée, sans que ceux-ci ne perdent pour autant leurs propres caractéristiques culturelles. De plus, ces derniers « accèdent aux mêmes droits et atteignent, le même niveau de participation que les autres citoyens dans la sphère socio-économique », ceci étant également valable pour la sphère politique (Martiniello et Rea, 2012, pp.63-64).

Martiniello et Rea (2012) divisent les politiques d'intégration en quatre phases distinctes. La première période se situe entre les années 1960 et 1980 et est caractérisée par le souhait de définir une politique d'intégration basée notamment sur l'assouplissement des conditions de naturalisation. Des institutions provinciales sont créées, en vue de proposer des services de conseils juridiques ou des cours d'alphabétisation aux étrangers, et d'organiser des manifestations publiques dédiées à la question de l'immigration et de l'intégration. « Cette période se caractérise aussi par la suppression de certaines discriminations que subissent les immigrés » (Martiniello et Rea, 2012, p.46), notamment en ce qui concerne les droits relatifs aux salaires et aux protections sociales. Cette première phase se clôt ainsi par le vote, en 1981, de la loi réprimant le racisme. Les personnes étrangères n'ont toutefois pas encore le droit de vote au niveau communal.

La deuxième période se situe dans le cœur des années 80 et se caractérise par un changement législatif, induit par le gouvernement, voulant initier une véritable politique d'intégration. Un nouveau Code de nationalité voit ainsi le jour en 1984, assouplissant les conditions d'acquisition de la nationalité belge.

La troisième période débute en 1989 avec la création du Commissariat royal à la politique des immigrés, qui deviendra, en 1993, le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme. Cette phase se traduit par la mise en place de nouvelles politiques sociales visant à « améliorer la cohabitation entre les Belges et les étrangers et à lutter contre les désavantages dont les immigrés sont victimes dans les quartiers au sein desquels ils sont nombreux à vivre » (Martiniello et Rea, 2012, p.48). Concrètement, ces nouvelles politiques touchent des domaines variés tels que l'aménagement du territoire, la culture, l'enseignement, l'insertion socio-professionnelle et la lutte contre la petite délinquance.

Enfin, la quatrième période « consiste en l'élaboration de politiques publiques régionales différenciées, adaptant ainsi la politique d'intégration aux réformes de l'Etat » (Martiniello et Rea, 2012, p.49), initiée à partir du début des années 1990. L'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère devient alors une compétence régionale et sera donc distincte en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles.

Dans le cadre de ce travail, nous nous focaliserons essentiellement sur les mesures mises en place en Wallonie. Dans cette partie du pays, un premier décret relatif à « la population étrangère ou d'origine étrangère » voit le jour en 1996. Celui-ci est fondé sur une discrimination positive, en vue de favoriser l'égalité des chances. Ce décret institue également la création de six Centres Régionaux d'Intégration (revenus ensuite au nombre de huit), répartis sur l'ensemble du territoire wallon. Ceux-ci sont donc chargés de mettre en œuvre la politique d'accueil et d'intégration en Wallonie, afin de proposer et d'organiser des activités d'insertion sociale (alphabétisation, formation professionnelle, etc.), en partenariat avec d'autres associations et institutions.

Ce décret sera modifié au fil du temps, notamment par le « Décret remplaçant le livre II du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère » du 27 mars 2014, définissant le « Parcours d'accueil » à destination des primo-arrivants<sup>10</sup>. Celui-ci comprend : un module d'accueil personnalisé, une formation à la langue française, une formation à la citoyenneté et une orientation socio-professionnelle. Le module d'accueil personnalisé est obligatoire pour les primo-arrivants et seuls les Centres Régionaux d'Intégration sont autorisés à le dispenser. A la suite de celui-ci, les primo-arrivants reçoivent une attestation de fréquentation et sont alors invités à conclure, sur base volontaire, une convention d'accueil afin d'être orientés vers la formation à la langue française, la formation à la citoyenneté ou une orientation socio-professionnelle. Récemment, ce décret a été sujet à de nouvelles modifications, faisant ainsi place au décret du 28 avril 2016, transformant le « Parcours d'accueil » en un « Parcours d'intégration<sup>11</sup> », rendant obligatoire l'entièreté de son contenu, et non plus uniquement le module d'accueil.

Les formations à la langue française, les formations à la citoyenneté et les orientations socio-professionnelles sont, quant à elles, assurées par des Initiatives Locales d'Intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère. Ce sont des associations et des pouvoirs publics menant des actions spécifiques envers un public de personnes étrangères ou d'origine étrangère, incluant également un service d'aide juridique spécialisé en droit des étrangers.

Enfin, en ce qui concerne la procédure de demande d'asile, elle relève d'une compétence fédérale. Après avoir enregistré une demande d'asile auprès de l'Office des Etrangers, les demandeurs d'asile peuvent s'adresser à Fedasil (Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile), organisme fédéral compétent pour organiser et assurer l'accueil dont les demandeurs d'asile ont droit, et dont la Croix-Rouge est un partenaire privilégié. Les demandeurs d'asile se voient donc attribuer

---

<sup>10</sup> Définition de « primo-arrivants » : « Les personnes étrangères séjournant en Belgique depuis moins de trois ans et disposant d'un titre de séjour de plus de trois mois, à l'exception des citoyens d'un état membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen, de la Suisse, et des membres de leur famille. » (Article 4 du Décret remplaçant le livre II du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, 27 mars 2014)

<sup>11</sup> Pour plus d'informations, veuillez-vous référer au Décret du 28 avril 2016 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, articles 150 à 157/1, fixant le « Parcours d'intégration ».

une place d'accueil, une aide matérielle et un accompagnement (social, juridique et médical). Les demandes d'asile sont, ensuite, traitées par le Commissariat Général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA), dépendant lui aussi du pouvoir fédéral et compétent pour accorder ou non le statut de réfugié.

## Méthodologie

Suite à cette contextualisation propre au sujet d'étude de ce travail et, afin de répondre à la question principale de celui-ci, l'analyse du matériau récolté sur le terrain s'inscrit dans une démarche compréhensive du phénomène étudié, visant à saisir le sens des actions humaines et sociales. « Selon cette approche, une expérience, un phénomène ou une réalité sociale (comme une institution) reste incompréhensible si l'on ne le met pas en relation avec le sens que les acteurs impliqués lui attribuent » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p.90). Ainsi, l'engagement des travailleurs sociaux, au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères, ne pourra être appréhendé qu'à travers le sens que ces derniers attribuent à leurs pratiques professionnelles. De plus, l'hypothèse d'une certaine uniformité quant à un engagement militant commun à tous ces travailleurs a été construite au fur et à mesure de l'observation empirique. Une méthode hypothético-inductive a donc été mobilisée pour la réalisation de ce travail (Quivy et Van Campenhoudt, 2006). La question de départ est, en effet, le fruit d'une réflexion initiée sur le terrain<sup>12</sup>, qui s'est ensuite affinée lors de la phase exploratoire de cette recherche.

Etant moi-même animateur en éducation permanente au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères, je pourrais me désigner comme étant un « praticien-chercheur ». En effet, « le "praticien-chercheur" est un professionnel et un chercheur qui mène sa recherche sur son terrain professionnel, ou sur un terrain proche, dans un monde professionnel présentant des similitudes ou des liens avec son environnement ou son domaine d'activité » (De Lavergne, 2007, p.28). Ce statut signifie donc « qu'une double identité est revendiquée, sans que l'une des deux ne prenne le pas sur l'autre », revendiquant alors une « double appartenance à deux mondes » (De Lavergne, 2007, p.29). C'est ainsi qu'une nouvelle identité émerge, « constituée de l'interaction entre ces deux mondes : un praticien qui cherche, un chercheur qui pratique » (De Lavergne, 2007, p.29). Ce statut implique donc de devoir se décentrer par rapport à sa propre subjectivité, le chercheur étant partie prenante du phénomène étudié, se situant à la fois dedans et dehors. Du fait de cette implication, le « praticien-chercheur » effectue sur lui-même ce que De Lavergne (2007) nomme un audit de subjectivité. Afin de valider les acquis de l'expérience, cet audit de subjectivité consiste ainsi à « identifier les éléments de sa subjectivité qui semblaient intervenir dans le processus de recherche, du choix du thème à la

---

<sup>12</sup> Suite à une intervision avec mes collègues de l'asbl Siréas (Service International de Recherche, d'Éducation et d'Action Sociale)

diffusion des résultats, en passant par l'entrée sur le terrain » (Bélisle, 2001, p.61, cité par De Lavergne, 2007, p.29).

Afin de répondre à la question principale de cette étude, un travail de terrain s'est effectué auprès des travailleurs sociaux inclus dans le secteur de l'intégration des personnes étrangères. La méthode choisie pour recueillir les données à analyser est celle de l'entretien semi-directif, complétée par un focus groupe et des observations participantes sur le terrain, résultant de la posture du « praticien-chercheur ». Cette démarche qualitative semblait tout à fait adéquate avec l'objet de ce travail : appréhender les formes de militantisme observées chez les travailleurs sociaux ainsi que le sens conféré à leurs pratiques professionnelles. Ces travailleurs sociaux, dotés de profils variés, sont issus de quatre institutions différentes. L'échantillon d'informateurs est ainsi constitué de collaborateurs polyvalents d'un centre d'accueil pour demandeurs d'asile de la Croix-Rouge, ainsi que d'animateurs en éducation permanente, d'animateurs/formateurs au Français Langue Etrangère (FLE) et à la citoyenneté, d'assistants sociaux et d'un coordinateur, issus des asbl Siréas (Service International de Recherche, d'Éducation et d'Action Sociale), du Nouveau Saint-Servais et du Service Sociale des Etrangers. Ces dernières représentent des associations d'aide aux personnes étrangères, adjointes au Parcours d'intégration et travaillant en vue de favoriser l'intégration de ceux-ci<sup>13</sup>.

Ces institutions ont été choisies notamment par facilité d'accès au terrain, afin de favoriser la faisabilité de la récolte d'informations. De plus, de par leurs missions différentes mais complémentaires entre elles, ces institutions esquissent adéquatement l'horizon institutionnel du secteur de l'intégration des personnes étrangères, représentant ainsi un panel révélateur des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux dans ce domaine d'intervention sociale. Comme nous l'avons vu, les centres d'accueil pour demandeurs d'asile dépendent du pouvoir fédéral tandis que les associations dépendent du pouvoir régional (ou communautaire dans le cas de l'éducation permanente). Ce choix n'a donc pas été anodin et permet ainsi d'obtenir une vision globale des pratiques professionnelles de ces travailleurs sociaux et de percevoir le sens qu'ils attribuent à ces dernières.

Cette méthode qualitative, bien que dans tous les cas, restrictive au niveau du panel des informateurs, permet d'intensifier les analyses sur des cas concrets, afin de pouvoir, ensuite, transposer les résultats à une échelle plus globale. Cette méthode nous invite ainsi à « penser par cas », c'est-à-dire à explorer et approfondir « des propriétés d'une singularité accessible par l'observation. Non pour y borner son analyse ou statuer sur un cas unique, mais parce qu'on espère en extraire une

---

<sup>13</sup> Il est toutefois nécessaire de préciser que les animateurs en éducation permanente de l'asbl Siréas ne dépendent pas directement du secteur de l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, mais plutôt du décret relatif à l'éducation permanente, ordonné par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Néanmoins, dans le cas de cette association, les personnes étrangères constituent bel et bien le public cible de leurs animations.

argumentation de portée plus générale, dont les conclusions pourront être réutilisées pour fonder d'autres intelligibilités » (Passeron et Revel, 2005, cité par Gaspar, 2012, p.24). C'est donc à travers cet échantillon d'informateurs que l'analyse se réalisera, en vue de pouvoir observer les différentes formes de militantisme présentes au sein des pratiques professionnelles de ces travailleurs sociaux.

Enfin, afin d'analyser le matériau empirique, ce travail se basera sur la grille de lecture proposée par Jean-François Gaspar (2012), dressant trois profils spécifiques de travailleurs sociaux : les travailleurs sociaux cliniques, les travailleurs sociaux militants et les travailleurs sociaux normatifs. Cette étude réalisée par Gaspar (2012) sera donc mise en perspective avec le matériau empirique, afin de comprendre l'engagement des travailleurs sociaux, au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères. En vue d'être suffisamment outillé dans l'appréhension du travail empirique, il sera également question de définir préalablement les notions d'« engagement », de « militantisme » et d'« éthos professionnel ».

Finalement, il reste à préciser que des noms d'emprunt ont été utilisés pour citer les travailleurs sociaux observés sur le terrain. Ces noms d'emprunt ont toutefois été choisis dans un souci de représentation fidèle de ceux-ci, se voulant assez proche de l'original, afin de conserver un lien avec la réalité.

## Cadrage théorique

### La notion d'engagement

Afin de comprendre l'engagement des travailleurs sociaux exerçant leur fonction dans le secteur de l'intégration des personnes, il semble nécessaire de définir cette notion, afin d'en saisir pleinement son sens. Comme le dit Howard S. Becker (2006), ce terme est devenu de plus en plus populaire au sein des débats sociologiques, étant à la fois utilisé pour analyser des comportements individuels ou collectifs. « Typiquement, les sociologues utilisent le concept d'engagement pour rendre compte des lignes d'actions cohérentes d'un individu » (Becker, 2006, p.179). De cette manière, l'engagement permet donc d'expliquer, par exemple, le comportement d'un individu s'impliquant au sein d'un parti politique ou au sein d'une carrière professionnelle. L'engagement est ainsi employé pour rendre compte de la « cohérence du comportement » des individus, celui-ci persiste dans le temps, dans le but de poursuivre un même objectif. « La notion de cohérence d'une ligne d'action semble impliquer le fait que l'acteur rejette des alternatives réalisables. Plusieurs trajectoires s'ouvrent à ses yeux, chacune pouvant tout aussi bien obtenir son approbation, mais il choisit la plus à même de lui permettre d'accomplir ses objectifs. » (Becker, 2006, p.180). Cependant, le comportement humain est un phénomène complexe à expliquer, il peut ainsi exister des exceptions et des comportements déviants, qui rendent cette cohérence difficile à analyser.

Dans le cadre de ce travail, nous pourrions nous intéresser à la notion d'engagement professionnel, issue du domaine de la psychologie des organisations. Dans leur étude portant sur « les raisons d'être de l'engagement professionnel chez des enseignantes du primaire selon une perspective existentielle », C. Duchesne, L. Savoie-Zajc et M. St-Germain (2005) basent leur analyse sur trois perspectives à l'engagement, tout à fait pertinentes vis-à-vis de notre objet d'étude.

« Une première forme d'engagement se définit par l'identification psychologique de l'individu aux buts et aux croyances de l'organisation » (Duchesne, Savoie-Zajc et St-Germain, 2005, p.501). Selon cette approche psychologique, les individus s'identifient fortement aux valeurs et aux missions de l'organisation qui les emploie. Ils sont alors soucieux de maintenir et de marquer leur appartenance à celle-ci et sont prêts à déployer des efforts au travail. En d'autres termes, l'engagement psychologique s'apparente à une forme d'attachement émotionnel des individus vis-à-vis de l'organisation.

La seconde perspective d'engagement est l'approche sociale. Selon celle-ci, « c'est le type de relation que la personne entretient avec l'organisation ou avec sa profession qui détermine son engagement » (Duchesne, Savoie-Zajc et St-Germain, 2005, p.502). Cette approche insiste donc sur les composantes sociales de l'engagement professionnel, en y impliquant les conditions de travail, les collègues, la direction, etc. Becker est un auteur couramment cité pour illustrer cette approche sociale

de l'engagement, qui a notamment mis en exergue le processus d'adaptation situationnelle des individus. Ainsi, « lorsque l'individu fait face à une variété de situations sociales, il prend conscience des comportements requis pour chacune des situations et apprend à les adopter avec succès » (Becker, 1964, tel que cité par Duchesne, Savoie-Zajc et St-Germain, 2005, p.502).

Enfin, la troisième perspective d'engagement professionnel, celle qui retiendra notre attention dans le cadre de ce travail, est l'approche existentielle. Selon celle-ci, « le sens au travail est tributaire de facteurs essentiellement psychologiques et sociaux, mais évolue au-delà de ceux-ci ; il est lié aux besoins d'épanouissement et de transcendance de l'individu, à son désir de réussite, à la signification, à l'orientation, à la cohérence, à l'intention et à la compréhension, à la centralité, aux objectifs ainsi qu'aux valeurs par lesquels sa vie s'articule » (Duchesne, Savoie-Zajc et St-Germain, 2005, p.502). Ce sont donc les besoins d'épanouissement et le désir de réussir qui motivent l'individu à s'investir dans son travail.

Dans la continuité de ces trois approches définissant l'engagement professionnel des individus, nous pouvons également citer les apports de Thévenot (2006) quant à cette notion abordée. Selon lui, l'action des individus peut être considérée, en tant que telle, comme étant un engagement (Thévenot, 2006, cité par Gardella, 2006). Il existe trois régimes d'engagement, en fonction desquels les individus donnent du sens à leurs actions et les évaluent. Tout d'abord, le « régime de la justification » incarne le fait que, en vue de la résolution d'un conflit, les individus justifient, rendent légitimes leur action et leur position par la revendication de principes et montent en généralité pour emporter la conviction (Thévenot, 2006, cité par Gardella, 2006, p.141). Ensuite, dans le « régime du plan », l'action des individus est orientée vers l'adaptation de moyens à une fin préétablie. Thévenot décrit cette action comme étant « normale », tant elle est facilement descriptible et intelligible. « La personne est appréhendée comme un individu autonome, capable de formuler un projet à partir d'une intention claire et distincte. L'environnement de la personne devient alors fonctionnel : il sert à atteindre l'objectif fixé » (Thévenot, 2006, cité par Gardella, 2006, p.142). Enfin, « le régime de familiarité » relève plus de l'intime et de l'attachement. « Il prend en compte l'action d'une personne seule, devant coordonner ses propres mouvements avec un environnement d'objets » (Thévenot, 2006, cité par Gardella, 2006, p.142). Ces trois régimes d'engagement se différencient essentiellement « par le degré de généralité des catégories du jugement mobilisées pour identifier et évaluer ce qu'on est en train de faire » (Thévenot, 2006, cité par Gardella, 2006, p.143).

## La notion de militantisme

Suite à cette définition du terme « engagement », il est ensuite nécessaire d'expliquer la signification du terme « militantisme », notion centrale de ce travail. Cette notion du militantisme est liée de manière étroite à celle de l'engagement. Ainsi, nous pourrions définir l'« engagement militant » comme étant « toute forme de participation durable à une action collective visant la défense

ou la promotion d'une cause » (Sawicki et Siméant, 2009, p.2). L'identification d'une cause commune à défendre durablement est donc nécessaire. Cette « participation durable » renvoie également à la notion de « cohérence du comportement », définie ci-dessus par Becker (2006).

Il ne sera pas question ici de retracer la genèse du militantisme ni d'en dresser une typologie complète, tant le sujet est vaste et hétérogène. Néanmoins, il est essentiel de remarquer que ce sujet d'étude a connu un regain d'intérêt au cours des 20 dernières années, émergeant parmi une pluralité de disciplines dont les sciences politiques, la sociologie, l'histoire ainsi que l'économie et la psychologie sociale (Sawicki et Siméant, 2009). Il reste toutefois à préciser que ce regain d'intérêt concerne surtout le militantisme « moral » ou « altruiste », englobant les mouvements de défense des « sans », l'« altermondialisme », les associations de protection de l'environnement ou encore les associations humanitaires, au détriment du militantisme partisan, syndical ou professionnel (Sawicki et Siméant, 2009, p.2).

Nous reviendrons sur cette notion du militantisme plus tard, en la précisant en fonction de notre objet d'étude : l'engagement militant chez les travailleurs sociaux du secteur de l'intégration des personnes étrangères et l'hypothèse de l'existence d'une identité militante, commune à tous, faisant partie intégrante de l'éthos de cette profession.

## L'éthos professionnel

Dans ses travaux, Bernard Fusulier (2011) démontre que l'« ethos », tirant ses origines dans la sociologie classique, est loin d'être devenu un concept obsolète. Il peut en effet constituer un outil tout à fait pertinent et utile aux études sociologiques contemporaines, notamment pour l'étude des professions. Avant de devenir un concept sociologique, cette notion d'éthos pouvait recouvrir différentes significations en fonction des auteurs de la sociologie classique<sup>14</sup>. Nous pouvons cependant tenter de résumer celui-ci comme étant un élément permettant la compréhension et l'organisation des comportements des individus adoptés en fonction de tel ou tel facteur social déterminant. Ainsi, « l'éthos peut servir de concept heuristique pour saisir et interpréter des récurrences de comportements rapportées à des catégories sociales et à des milieux sociaux. Il peut porter à la fois sur des niveaux très étendus des sociétés humaines (l'éthos du capitalisme ou l'éthos de genre par exemple), des niveaux plus stratifiés avec une problématisation en termes d'éthos de position, ou segmentés lorsqu'on parle d'éthos scientifique, d'éthos politique, d'éthos professionnel ... » (Fusulier, 2011, p.103).

L'éthos peut alors être transposé au milieu professionnel, donnant lieu à un « ethos professionnel », mettant en exergue les influences et les conséquences de la profession sur les individus ou sur les groupes d'individus inclus au sein de celle-ci. En d'autres termes, cet éthos

---

<sup>14</sup> Pour plus de précisions, veuillez consulter l'article de B. Fusulier (2011), référencé à la fin de ce travail.

professionnel invite « à réfléchir la profession à partir de ce qu'elle "fait" à ses membres » (Fusulier, 2011, p.104). Ainsi, « l'éthos professionnel constitue un dénominateur commun à un ensemble d'individus pratiquant une activité similaire qui se reconnaissent et sont reconnus comme membres d'un groupe professionnel, ce qui n'empêche pas ce dernier d'être stratifié et segmenté » (Fusulier, 2011, p.104). L'éthos se présente donc « comme l'un des concepts interprétatifs qui permettent de saisir une récurrence de comportements de la part d'acteurs partageant une même insertion sociale » (Fusulier, 2011, p.106).

Dans le cadre de ce travail basé sur le sens conféré aux pratiques professionnelles des travailleurs sociaux du secteur de l'intégration des personnes étrangères, il sera donc question de faire émerger l'éthos professionnel de ce domaine d'intervention sociale, afin d'analyser s'il existe bel et bien la récurrence d'un engagement militant présent chez ces travailleurs sociaux.

### Définition de trois identités de travailleurs sociaux

Suite à ces trois définitions indispensables à la compréhension de l'objet de cette étude, il est désormais nécessaire de se focaliser sur la grille de lecture proposée par J-F. Gaspar (2012), proposant une typologie de trois identités de travailleurs sociaux, à partir de laquelle l'analyse du matériau empirique sera réalisée. Celui-ci s'est intéressé aux travailleurs sociaux issus d'un même territoire donné, dotés de profils variés et issus d'institutions différentes du point de vue de leur domaine d'intervention sociale et de leur public cible. Une première différence que l'on pourrait faire remarquer réside dans le fait que, contrairement à Gaspar, nous ne nous sommes pas focalisés sur un territoire donné pour délimiter notre objet d'étude mais plutôt sur un secteur d'intervention sociale spécifique, celui de l'aide à l'intégration des personnes étrangères.

L'ouvrage sur lequel nous allons nous baser s'intitule : « Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux » (Gaspar, 2012). Ce titre est déjà pleinement évocateur de son contenu et de son analyse. Ainsi, pour tenter de comprendre les raisons pour lesquelles les travailleurs sociaux trouvent du sens au sein de leur profession, pour pouvoir en quelque sorte « tenir » professionnellement malgré le manque de reconnaissance que connaissent certains, ou malgré l'usure professionnelle subie par d'autres, Gaspar (2012) met en exergue « les fondements de l'économie du capital symbolique de cette profession et, plus spécifiquement, les principes qui interviennent dans l'accumulation, la gestion, la reproduction du capital symbolique des travailleurs sociaux » (Gaspar, 2012, p.10). Pour reprendre l'expression de Bourdieu (1997), ce capital est constitué par les diverses formes que peut prendre le « sentiment de compter pour les autres » (cité par Gaspar, 2012, p.11). Ainsi, l'analyse effectuée par Gaspar (2012), a permis de dégager les éléments permettant de comprendre ceux qui font du travail social leur profession. Remarquons que nous pouvons mettre en lien cette notion de capital symbolique avec l'approche existentielle de l'engagement professionnel et le concept d'éthos professionnel, préalablement définis, étant complémentaires l'un à l'autre.

Gaspar (2012) a ainsi mis en exergue trois types d'identité des travailleurs sociaux : les travailleurs sociaux cliniques, les travailleurs sociaux militants et les travailleurs sociaux normatifs. L'identité de ceux-ci s'articule donc respectivement autour de trois grands pôles : le désir de répondre cliniquement aux demandes des usagers (ou peut-être même vouloir aller au-delà), la volonté de vouloir changer les choses et enfin, le respect des normes. Nous allons maintenant expliquer plus en profondeur les caractéristiques définissant ces trois pôles.

### **Les travailleurs sociaux cliniques**

La première identité des travailleurs sociaux selon Gaspar (2012) est celle des travailleurs sociaux cliniques, mettant ainsi en exergue les pratiques professionnelles de ceux qui placent la souffrance de l'utilisateur au cœur de leurs discours, en voulant répondre individuellement à leur(s) problème(s). Dit autrement, c'est une manière de faire du travail social centrée sur l'individu. Ce travail social clinique désigne les pratiques professionnelles basées sur la proximité avec l'utilisateur et l'analyse approfondie de chaque cas particulier. « Pour ces travailleurs sociaux, il s'agit de ne pas se limiter à l'expression stricte de la demande de l'utilisateur, mais de prendre celle-ci tout autant comme un point de départ, un prétexte et le symptôme d'un mal-être, d'une souffrance souvent qualifiée de "profonde" » (Gaspar, 2012, p.34). De plus, le terme « clinique » permet d'envisager les pratiques professionnelles de ces travailleurs sociaux comme faisant partie de la « médecine mentale » (Castel, 1981, cité par Gaspar, 2012, p.34), afin de permettre à ceux qui souffrent de « précarité psychique et sociale » d'avoir un accompagnement qui les aide à aller mieux psychologiquement (Furtos, 2006).

Vouloir répondre à la souffrance des usagers est donc une préoccupation première des travailleurs sociaux cliniques. Celle-ci agit, en effet, comme « principe structurant de leur engagement » (Gaspar, 2012, p.40). Faisant preuve d'empathie, ils s'identifient ainsi aux problèmes des usagers. La parole et l'écoute deviennent donc leurs deux outils de prédilection dans le but de déchiffrer la demande de ces derniers. Ainsi, comme le résume Gaspar (2012), « parler, c'est réparer » (p.51).

Ce travail social clinique se caractérise également par une réflexion continue quant aux pratiques professionnelles et par la satisfaction de recevoir des marques de reconnaissance des usagers. Les résultats concrets et immédiats existent rarement au sein du travail social. Ces marques de reconnaissance agissent alors pour ces travailleurs sociaux comme « une preuve de l'efficacité potentielle de leur travail » et sont assimilées à « un indicateur de réussite », devenant également « un moyen de justifier [...] la pertinence de leur travail » (Gaspar, 2012, p.97). Ils valorisent ainsi leur travail effectué car ils sont parvenus à aider l'ancien usager à sortir de sa souffrance.

Nous pouvons donc dire que les travailleurs sociaux cliniques effectuent principalement un travail de « réparation », marquant un grand manque d'intérêt pour les tâches administratives et pour la politique. En effet, ces deux éléments constituent ce qui les distrait de la noblesse de leur travail.

Ainsi, « le travail administratif empêche, freine, distrait de l'élévation que permet leur conception du travail de réparation : ce sont des tâches "bassement matérielles" qui viennent alourdir le travail relationnel » (Gaspar, 2012, pp.57-58). Dans la même idée de cette « lourdeur administrative », ils ne portent donc pas plus d'intérêt pour la politique.

Enfin, un dernier élément constitutif du travail social clinique est la perméabilité entre la sphère privée et la sphère professionnelle. Même si ces travailleurs sociaux mettent en avant la priorité de la sphère privée sur la sphère professionnelle et annoncent une volonté de séparation entre les deux sphères, dans les faits, il n'existe pas de réelle scission. Ils s'autorisent, en de nombreuses occasions, le passage de l'une à l'autre. Cependant, ce sont les travailleurs sociaux eux-mêmes qui détiennent la maîtrise de cette perméabilité et non les usagers. On peut donc parler de « perméabilité unilatérale » (Gaspar, 2012, p.90). Ils détiennent également la maîtrise de leur engagement corporelle dans les relations qu'ils entretiennent avec les usagers. Ce qui leur permet ainsi de pouvoir instaurer la bonne distance avec ces derniers.

### **Les travailleurs sociaux militants**

La seconde identité proposée par Gaspar (2012) est celle des travailleurs sociaux militants. Cette identité se structure donc autour de l'engagement militant mobilisé chez ces derniers. Pour rappel, nous entendons par engagement militant « toute forme de participation durable à une action collective visant la défense ou la promotion d'une cause » (Sawicki et Siméant, 2009, p.2). D'une manière générale, « les travailleurs sociaux militants mettent en avant leur pratique et leur lecture politico-militante du monde et leur "volonté de changement social". Pour eux, il s'agit, en effet, de donner aux usagers, outre une aide matérielle et morale, des outils pour comprendre leur situation et le contexte plus général dans lequel elle s'inscrit et, ce faisant, des outils pour, espèrent-ils, agir sur ce contexte » (Gaspar, 2012, p.29). Pour les travailleurs sociaux militants, le social est donc intimement lié au politique. Ils sont avant tout animés par le sentiment de « l'impossibilité de "rester sans rien faire" » (Gaspar, 2012, p.109) : principe structurant leur engagement militant et professionnel. Chacun à leur façon, ils tentent donc de mettre en quelque sorte leur pierre à l'édifice. Il s'agit également pour eux « de mobiliser ces militants improbables que sont les usagers sur des causes globales qui les concernent directement » (Gaspar, 2012, p.29).

Guidés par cette « volonté de changement social », les travailleurs sociaux mettent en place des supports. Développé par Castel (2003), ce concept de « support » revêt deux significations : « La première l'envisage comme un droit social donnant accès à une prestation sociale à laquelle l'utilisateur peut prétendre. Le travail social vise alors à faire bénéficier l'utilisateur de ce droit » (Castel, 2003, cité par Gaspar, 2012, pp.129-130). La seconde signification « considère l'intervention du travailleur social comme un – premier – support, un point d'appui pour l'utilisateur. On peut alors facilement imaginer un processus d'enchâssement de supports envisagés » (Castel, 2003, cité par Gaspar, 2012,

p.130). Ainsi, l'intervention du travailleur social – premier support – peut donner lieu à un travail relationnel. Ce travail relationnel peut ensuite devenir le support de l'estime de soi pour l'utilisateur et/ou de l'estime que celui-ci porte au travailleur social. Cette estime peut, par la suite, servir de support au travail d'éclaircissement de sa situation, ce qui pourra, enfin, faire office de support à l'identification des droits auxquels il peut prétendre. Cette identification conduira à la mise en exergue des manquements législatifs ou institutionnels. Ce qui pourra alors amener à la construction d'une plateforme de revendications, et ainsi de suite (Gaspar, 2012). Cet enchaînement de supports peut ainsi être linéaire, n'excluant pas des allers et retours entre ceux-ci (Gaspar, 2012).

Pour permettre la mise en place de ces supports, les travailleurs sociaux militants réalisent un réel travail d'explication avec leurs usagers. Pour cela, ils adaptent leur discours à leur public, ayant le souci de vulgariser au maximum les termes qui poseraient un problème de compréhension. « Pour ces travailleurs sociaux, les objectifs sont de faire en sorte que les usagers puissent un peu plus "accéder à la propriété de soi" et que la surface dont ils disposent puissent être augmentées, ici, par les connaissances acquises à partir de leur situation (Castel, 2001, cité par Gaspar, 2012, p.137). En d'autres termes, nous pourrions ainsi dire que ce travail d'explication permettrait, en quelque sorte, d'outiller l'utilisateur afin qu'il puisse devenir acteur de sa propre situation. Il ne s'agit dès lors pas simplement d'informer uniquement l'utilisateur, mais « il est indispensable que les informations fournies soient comprises » (Gaspar, 2012, p.137).

D'une manière générale, les travailleurs sociaux militants valorisent leur apprentissage de terrain, leur expérience acquise au fil des années et des rencontres, « ce qu'ils ont "appris par la transmission orale" » (Gaspar, 2012, p.147). De cette manière, ils mettent donc à distance les savoirs institués, appris à l'école. Ils seraient donc caractérisés par une « trajectoire d'autodidacte » (Gaspar 2012, p.149). Ils font également régulièrement allusion à des personnages de références « qui condensent leur idéal militant » (Gaspar, 2012, p.150), agissant alors comme des « autorités morales », leur transmettant une « grille de lecture politique » (Gaspar, 2012, p.152).

Les travailleurs sociaux militants se caractérisent également par les critiques adressées envers la rigidité des exigences réglementaires et administratives des institutions. Ils « évoquent aussi la fatigue, l'épuisement dans le travail social. Ce qu'ils énoncent le plus souvent comme cause de leur fatigue est le manque de soutien, les vexations, les freins, les "bâtons dans les roues" pour travailler différemment, pour "mettre en œuvre certaines activités collectives" » Gaspar, 2012, p.143).

Alors que la perméabilité des sphères (sphère professionnelle et sphère privée) constitue une des singularités propres aux travailleurs sociaux cliniques, les travailleurs sociaux militants sont, quant à eux, caractérisés par un « enchevêtrement des sphères » (Gaspar, 2012, p.169). Pour ceux-ci, « il ne s'agit pas d'une bipartition, mais d'une tripartition » (Gaspar, 2012, p.169). Il n'existe donc pas seulement deux sphères mais plutôt trois. En effet, à la sphère professionnelle et à la sphère privée

s'additionne la sphère militante. Gaspar (2012) évoque un « enchevêtrement des sphères » car il n'existe pas de séparation nette entre ces trois sphères. Dans les discours des travailleurs sociaux militants et dans les faits, ces sphères se mélangent et se chevauchent. Nous reviendrons plus tard sur cette notion, en l'illustrant à partir d'un exemple concret issu du terrain effectué.

Enfin, en guise de clôture de ce point, nous pouvons nous référer au tableau proposé par Gaspar (2012), résumant les traits caractéristiques des travailleurs sociaux cliniques et des travailleurs sociaux militants, mettant également en exergue ce qui les différencie.

Pôle clinique	Pôle militant
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en avant de la complexité et de la profondeur des situations individuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en avant de la relation entre les problèmes individuels et les problèmes sociaux</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Histoire (intérieure) individuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Histoire (collective) sociale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Souffrance psychique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conditions de vie exécrables</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profondeur de la souffrance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Globalité du contexte</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La parole</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conditions de vie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Écoute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Action collective</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensions intérieures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapports sociaux</li> </ul>

(Gaspar, 2012, p.158).

Comme le déclare Gaspar (2012) : « entre travailleurs sociaux cliniques et travailleurs sociaux militants, la collaboration professionnelle et les relations sont généralement bonnes : les uns et les autres respectent le travail effectué, apprécient de travailler ensemble, même s'ils se disent extérieurs au type de pratiques privilégiées par leurs collègues » (p.157). Par ailleurs, les relations peuvent se montrer plus tendues entre les travailleurs sociaux militants et d'autres travailleurs sociaux, trop attachés aux normes imposées par les institutions et qui manqueraient de recul vis-à-vis de celles-ci (Gaspar, 2012).

### **Les travailleurs sociaux normatifs**

Enfin, la troisième identité proposée par Gaspar (2012) est celle des travailleurs sociaux normatifs. Celle-ci est constituée par « ceux qui considèrent leur travail comme "un travail comme un autre" : ils se défendent d'avoir la vocation, de porter toutes les souffrances et estiment qu'il n'est pas de leur ressort de changer le monde. Ils sont convaincus que le respect des lois, des règles, des convenances, des hiérarchies est un facteur primordial d'intégration sociale » (Gaspar, 2012, p.29).

De manière caricaturale et exagérée, des termes tels que « petit employé », « fonctionnaire » ou « agent de contrôle » pourraient être employés pour désigner ces travailleurs sociaux normatifs,

stigmatisant ainsi ceux qui exercent « une profession sans passion », exécutant « sans intelligence, sans créativité, qui reproduisent, vérifient, inspectent, s'en tiennent rigoureusement – "sans humanité" – aux directives » (Gaspar, 2012, p.191). Ces derniers incarneraient ainsi des « antimodèles », « plus motivés par le souci de ne pas dépasser leurs heures de travail et de ne pas trop en faire que par celui d'œuvrer au bien-être des usagers et de trouver des solutions pérennes à leurs problèmes » (Gaspar, 2012, pp.191-192). Heureusement, tous les travailleurs sociaux qui ne s'inscrivent pas dans une perspective clinique ou militante, n'incarnent pas forcément non plus cette caricature normative aux traits volontairement exagérés.

Gaspar (2012) utilise plutôt ce qualificatif « normatif » en faisant référence à son double usage classique dans la sociologie : « il s'agit, d'une part, du respect des règles et de l'application des normes formelles officielles – étatiques, organisationnelles – et, d'autres part, des normes informelles explicites et implicites » (Gaspar, 2012, p.193). Il s'inspire du concept de « prêtre » développé par Weber (1996), désignant les « "petits fonctionnaires" qui assument un double rôle d'intégration et d'agent d'imposition de la violence symbolique de l'Etat : ils sont chargés du respect des dogmes » (cité par Gaspar, 2012, p.193). Leur autorité est ainsi qualifiée de « rationnelle légale ». Les travailleurs sociaux normatifs sont donc chargés de faire respecter les règles, les lois et les principes, décidés par les politiques, les leaders, les responsables des institutions et des associations. Ces derniers correspondent, par conséquent, aux « prophètes » dont l'autorité est « charismatique » (Weber, 1996, cité par Gaspar, 2012, p.193).

En addition, le concept d' « entrepreneur de moral », emprunté à Becker (1985), éclaire également cet attribut normatif qualifiant cette catégorie de travailleurs sociaux (cité par Gaspar, 2012, p.193). Ce concept comporte deux aspects : « ceux qui créent les normes » et « ceux qui les font appliquer » (Becker, 1985, cité par Gaspar, 2012, p.193). Becker (1985) fit l'hypothèse qu' « il se peut donc que ceux qui font appliquer les lois ne s'intéressent pas à leur contenu, mais seulement au fait que l'existence de celles-ci leur procure un emploi, une profession et une raison d'être » (cité par Gaspar, 2012, p.193). Les normes, les règles et le respect de celles-ci constitueraient donc le fondement de l'engagement professionnel des travailleurs sociaux normatifs.

Le facteur du hasard et de la « force des choses » est souvent invoqué pour expliquer l'orientation scolaire et professionnelle de ces derniers (Gaspar, 2012, p.201). Fondement de leur engagement professionnel, le respect du cadre et des règles se révèle également comme étant ce qui structure leurs pratiques professionnelles, devenant pour eux, la condition première de l'intégration sociale pour les usagers. Ces derniers se doivent donc de se plier aux règles. Dans son ouvrage, Gaspar (2012) met en exergue l' « orthopédie normative » mobilisée par les travailleurs sociaux normatifs. Celle-ci correspond aux pratiques professionnelles qui « conduisent non seulement à (ré)intégrer les usagers dans des dispositifs sociaux ("mettre en place des structures pour que tout se passe bien" [...]

), mais aussi à leur faire adopter une nouvelle manière de se comporter socialement, à l'image d'une nouvelle façon de marcher » (Gaspar, 2012, p.206). Cette « orthopédie normative » inclut dès lors quatre éléments : la mise en ordre (administrative et financière), l'inscription dans un cadre légal (défini comme la « réalité »), le contrôle du respect des règles et enfin, le fait d'imposer et/ou de s'imposer (Gaspar, 2012, pp.206 - 207).

Contrairement aux travailleurs sociaux cliniques et militants, les travailleurs sociaux normatifs marquent clairement leur volonté de scinder vie privée et vie professionnelle (Gaspar, 2012). Cette volonté est tout à la fois affichée dans leurs discours que dans leurs pratiques professionnelles : respect strict des horaires de travail, refus de traiter des « problèmes sociaux » dans la sphère privée, « ne pas devenir copains », utilisation du vouvoiement systématique (Gaspar, 2012, p.227). « Cette séparation représente une condition essentielle de possibilité d'imposition du cadre, des règles, des normes, ainsi qu'une garantie contre les risques potentiels d'utilisation de la relation par l'utilisateur afin de déroger à ces règles » (Gaspar, 2012, p.227).

Les travailleurs sociaux normatifs se caractérisent par un attachement à leur terrain, leur secteur, leur région, leur ville, leur quartier, insistant ainsi sur l'importance de leur rapport à l'espace, au territoire professionnel, mettant en avant leurs connaissances de celui-ci grâce à leur ancienneté (Gaspar, 2012). Ceux-ci invoquent également l'importance de leurs savoirs acquis sur le terrain, alors que les travailleurs sociaux cliniques invoquent plutôt leurs savoirs psychologiques (pouvant s'adonner à l'introspection) et que les travailleurs sociaux militants prennent, quant à eux, appui sur les savoirs résultant de leurs expériences et de leurs formations sociopolitiques (Gaspar, 2012). Les savoirs mis en avant par les travailleurs sociaux normatifs sont donc directement liés à une pratique précise, à une réalité spécifique, ce que Michel Autès (1999) nomme un « savoir local, localisé », s'acquérant par l'action elle-même : « un savoir-faire ne s'enseigne pas comme tel, mais se construit lors de l'expérience » (cité par Gaspar, 2012, p.233). Ces savoirs constituent donc une valeur grandissante au fur et à mesure de leurs années d'expérience au sein d'un secteur de travail social concerné, mais n'ont que peu d'importance - voire une importance quasi nulle - une fois que l'on s'éloigne de ce secteur (Gaspar, 2012). Mettant en exergue ces savoirs de terrain, les travailleurs sociaux normatifs mettent donc à distance leurs savoirs scolaires, l'école ne représentant pour eux qu'un « passage obligé pour obtenir un diplôme », et ainsi avoir accès à leur profession (Gaspar, 2012, p.229). Néanmoins, ils reconnaissent que ces savoirs scolaires, acquis durant leurs études ou durant des formations suivies, leurs sont utiles dans leurs pratiques quotidiennes, à l'instar de « clefs de transmission, de compréhension, d'interprétation » (Gaspar, 2012, p.240).

Enfin, nous pouvons classer les travailleurs sociaux normatifs observés par Gaspar (2012) en deux catégories : ceux qui sont heureux dans leur travail et ceux qui ne le sont pas. Les premiers se déclarent donc heureux dans leur travail, notamment dû au fait qu'ils se sentent « à leur place ». Ainsi,

comme l'écrivent Baudelot et Gollac (2003), « une façon d'être heureux au travail, c'est d' "être à sa place dans l'espace social", c'est-à-dire occuper une position professionnelle en adéquation avec des dispositions et des aspirations socialement constituées, d'abord dans la famille » (cité par Gaspar, 2012, p.242). Les travailleurs sociaux normatifs, se déclarant heureux dans leur travail, évoluent dans un univers professionnel « apaisé », n'accordant dès lors que peu de considération aux quelques tensions qui pourraient exister dans toute situation de travail (Gaspar, 2012, p.241). « Ils font "simplement" leur travail : "sérieusement", "concrètement", "dans le cadre donné", "sans se prendre la tête et sans se poser mille et une questions" » (Gaspar, 2012, p.241). La reconnaissance qu'ils reçoivent tantôt de leurs collègues, tantôt d'autres professionnels, d'autres institutions, des politiciens locaux ou régionaux, de leur hiérarchie ou des usagers, les conforte également dans leur bonheur d'être travailleurs sociaux (Gaspar, 2012). Les seconds, ceux qui ne se déclarent pas heureux, mettent quant à eux en évidence les tiraillements qu'ils ont connus ou qu'ils connaissent au sein de leur trajectoire professionnelle, les discordes perturbant leur(s) réalisation(s) professionnelle(s) et l'absence ou le peu de considération octroyé par les usagers, leurs collègues, leur hiérarchie ou les politiques.

## Analyse des données empiriques

Après avoir exposé le cadrage théorique mobilisé, nous avons maintenant toutes les clés en main afin de pouvoir commencer à analyser le matériau empirique. Les trois prochains points seront ainsi consacrés à la mise en perspective des éléments théoriques, et plus particulièrement les trois identités des travailleurs sociaux proposées par Gaspar (2012), avec notre échantillon d'informateurs, constitué de travailleurs sociaux du secteur de l'intégration des personnes étrangères. Ceci nous permettra de comprendre leur engagement professionnel au sein de ce secteur d'intervention sociale, afin de tenter de faire émerger l'ethos de leur profession. Nous pourrions ainsi avoir des éléments de réponse quant à la question centrale et, par conséquent, vérifier notre hypothèse relative à l'existence d'un engagement militant commun à tous.

Avant de commencer l'analyse à proprement parler, il est nécessaire de noter qu'il a été difficile de classer chaque travailleur social observé sur le terrain au sein d'une seule catégorie. En effet, même si certains travailleurs sociaux sont plus facilement identifiables et semblent incarner clairement une identité dominante (clinique, militante ou normative), d'autres peuvent osciller entre ces trois pôles, rendant cette tâche de classification ardue. Ces identités proposées par Gaspar (2012) ne sont donc pas hermétiques, comme l'auteur le précise également.

### Les travailleurs sociaux cliniques

*« Je trouve que pour faire ce boulot-là, il faut quand même avoir certaines convictions et se dire que je suis..., je suis engagée, je me sens engagée, je me sens investie d'une mission pour les gens... Voilà, c'est ce qui fait que je suis toujours ici et qui me donne du sens à mon travail. »*

*Nathalie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge*

Ce bref extrait d'entretien nous permet d'introduire adéquatement l'engagement mobilisé par les travailleurs sociaux cliniques observés, se sentant investis d'« une mission pour les gens », en lien avec « certaines convictions » qui leur sont propres. Cependant, il ne nous permet pas encore d'en saisir toute sa complexité. Nous allons donc tenter d'exposer les éléments permettant de nourrir et de justifier leur engagement, structuré autour du désir de répondre à la souffrance des usagers.

### Identification aux problèmes des usagers

Pour les travailleurs sociaux cliniques, la souffrance est au cœur de leur engagement : ils veulent répondre à cette souffrance que subit leur public. Sur le terrain, beaucoup de travailleurs sociaux observés s'identifient à leur public et aux difficultés qu'ils doivent affronter. Ils « connaissent » en quelque sorte leur situation pour, dans certains cas, l'avoir déjà vécue. En effet, certains travailleurs sociaux observés étaient eux-mêmes des anciens demandeurs d'asile. C'est donc,

en quelque sorte, le fait d'avoir soi-même éprouvé le même genre de difficultés que leurs usagers, qui leur permet alors à mieux comprendre ceux qui souffrent.

C'est le cas notamment de Moussa et d'Ahmed qui, avant d'être employés par la Croix-Rouge, étaient « de l'autre côté », étant demandeurs d'asile en Belgique et résidents dans un centre d'accueil avant d'être régularisés. Ils ont ainsi dû accomplir toute la procédure de demande d'asile pour leur situation personnelle. On peut donc ici observer à quel point la place de l'expérience est centrale. Outre l'atout de pouvoir communiquer avec les demandeurs d'asile non francophones dans leur langue maternelle, l'empathie dont ils font preuve leur permet de mieux comprendre leurs usagers, comme nous pouvons l'observer dans cet extrait d'entretien, illustrant les propos d'Antonio, à propos de son collègue Ahmed :

*« Ahmed [son collègue], ça fait peut-être 6 mois maintenant qu'il a son statut. Donc, ça fait peu de temps qu'il est de l'autre côté et donc oui, c'est intéressant parce que c'est un apport d'informations, de vécu dans un centre, de ce qui peut vraiment se passer. Comme je dis toujours, on travaille ici, on est ici pendant 8h, mais on ne vit pas avec eux. On est là où ils vivent mais moi, je ne suis pas dans une chambre et donc, finalement, les petits arrangements, et tout ça, qu'ils ont entre eux, ce qui se passe dans le centre, on n'y a pas vraiment accès. Et le fait d'avoir un collègue qui est passé par là, et bien c'est intéressant parce que ça permet d'avoir des clés de compréhension par rapport à ce qui se passe réellement entre les gens dans le centre. »*

#### **Antonio, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

Ensuite, le fait d'être, eux-mêmes, d'origine étrangère est également une raison souvent évoquée par les travailleurs sociaux, justifiant leur place dans ce domaine d'intervention sociale. C'est le cas notamment d'Antonio, ayant une double nationalité, qui a été engagé suite à son stage effectué au centre d'accueil de la Croix-Rouge, réalisé durant ses études d'assistant social. Lors des entretiens, il aborde une certaine souffrance qu'il a lui-même vécu, confronté à l'ambivalence de sa double nationalité belge et italienne. De manière générale, les origines étrangères de certains travailleurs et, au-delà de ces origines, l'identification à des caractéristiques propres aux usagers à leur vécu, constituent donc des clés d'entrée, des facteurs pour expliquer leur attrait et leur engagement professionnel pour ce domaine d'intervention sociale.

*« Je crois que moi, c'est de par mon histoire personnelle qui fait que je me suis toujours beaucoup questionné sur cette mixité qui est en moi. Tu vois, je suis d'origine italienne, je suis italien de par mes deux parents. J'ai la double nationalité et quand j'étais ado, je crois que c'était une question assez existentielle chez moi. Comment, qu'est-ce que tu dois choisir ? Qu'est-ce que tu dois être ? Est-ce que tu dois être plus italien, est-ce que tu dois être plus belge ? Est-ce que si tu vas dans l'un, tu dois forcément rejeter l'autre ou pas ? Et je crois que cette question d'intégration, de la mixité, etc., c'est un truc qui m'a toujours interpellé. Et donc je pense que le choix du stage et ensuite, le fait de bosser ici, et bien c'était en partie par rapport à ça. En venant ici en tout cas en stage, l'objectif, c'était ça. Il y avait le stage, il y avait l'école, etc., mais d'un point de vue personnel, je crois que je suis toujours en recherche de ça en fait. C'est un truc qui m'intéresse énormément. D'autant plus ici, bon voilà, si je parle de mon histoire personnelle, et bien moi je suis de culture européenne donc fatalement, c'est*

*beaucoup plus facile pour moi au niveau de l'intégration, il y a beaucoup plus de clés, c'est beaucoup plus simple. Par rapport à ici, les résidents, c'est des cultures qui sont totalement antagonistes à la nôtre. Donc, je trouve ça d'autant plus intéressant, voir comment les gens mettent les choses en place et essayer de les amener à trouver un équilibre entre les deux. »*

**Antonio, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

Enfin, pour les autres travailleurs sociaux qui ne sont pas d'origine étrangère, beaucoup ont cité l'importance des voyages qu'ils ont réalisés auparavant, évoquant le fait qu'ils se sont déjà sentis eux-mêmes étrangers lors d'une expérience à l'étranger. Ils s'investissent alors dans leur métier et se donnent aux usagers comme ils auraient aimé recevoir l'aide de quelqu'un au moment dont ils font référence, dans une telle situation inconnue. Ils se mettent en quelque sorte à la place des gens, faisant alors preuve d'empathie. Nous pourrions ainsi y voir l'illustration d'un principe de réciprocité, défini par M. Mauss (cité par Sabourin, 2007), qui rend les individus redevables les uns vis-à-vis des autres. Les travailleurs sociaux effectuent donc une sorte de « contre-don » en intervenant auprès de l'utilisateur, en échange d'un don qu'ils ont reçu, ou qu'ils auraient aimé recevoir, lors d'une situation similaire vécue auparavant.

*« Découvrir, rencontrer des personnes qu'on n'est peut-être pas amené à rencontrer de façon ordinaire.... Je pense que j'ai toujours bien été curieuse de rencontrer des personnes ou des mondes qui ne me sont pas familiers. J'ai bien aimé voyager, enfin, j'ai eu l'occasion de voyager aussi, donc, d'approcher des contextes qui ne me sont pas familiers. J'apprécie par curiosité, pour comprendre, pour ... Et donc oui, pouvoir rencontrer des personnes et puis aussi, avoir envie d'apporter peut-être un petit peu de..., pas de sécurité, mais de rassurer un peu les personnes aussi. Tu sais, par exemple, la première fois où je suis allée en Inde, tu es dans un nouveau contexte, tu te rends compte que c'est tout nouveau, c'est un autre monde. Il y a plein de choses que tu ne connais pas. Tu peux être en insécurité et donc, les personnes qui arrivent ici, idem. Ils ne partagent pas la langue. Il y a plein de choses qui ne leur sont pas familières, et donc, c'est assez insécurisant. Et donc, pouvoir permettre et aider, contribuer au fait que les gens se sentent un peu plus en sécurité, qu'ils ne sentent pas seuls face à cette découverte, qu'ils peuvent prendre appui sur quelqu'un, sur un service, pour un peu avancer à tâtons dans les démarches, et bien voilà, ça c'est quelque chose qui est important je trouve. C'est un besoin auquel il faut répondre. »*

**Isabelle, assistante sociale au Nouveau Saint-Servais**

### **La notion de souffrance**

Comme nous l'avons dit, la souffrance vécue par les usagers est un élément clé, structurant l'engagement professionnel des travailleurs sociaux cliniques, incluant dès lors la dimension psychosociale qui existe dans l'accompagnement. Les travailleurs sociaux observés parlent généralement de leur public en faisant référence au champ lexical de la souffrance, voulant les « rassurer », les « accompagner », les « écouter », « leur apporter de la sécurité », « les mobiliser », « leur trouver les ressources nécessaires pour être un peu plus autonomes et ne pas être dépendants », etc. En fait, ces travailleurs sociaux travaillent dans le « monde des choses humaines », à l'opposé du « monde des choses matérielles » (Mauger et Poliak, 2000, cité par Gaspar, 2012, pp.45-46). Ainsi, les assistants

sociaux, par exemple, essaient d'aider au mieux la personne qu'ils ont face à eux, afin de réduire son « stress » face à une situation. Ils sont ainsi, très souvent, exposés à la souffrance des autres.

*« Chaque jour est totalement différent. Mais parfois, ce n'est pas toujours évident, quand les gens racontent leurs histoires, ce qu'ils ont vécu, parfois ça peut être un peu difficile à digérer. Maintenant, moi ça me permet de beaucoup relativiser dans ma vie de tous les jours. »*

**Nathalie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge**

Parfois, la souffrance peut aussi devenir contagieuse. Il est important alors de pouvoir se mettre à distance pour faire correctement le travail vis-à-vis d'une situation. L'expérience accumulée par les travailleurs sociaux devient alors un atout qui permet cette mise à distance, pour « se protéger » soi-même, ainsi que pour prendre les bonnes décisions afin d'aider l'utilisateur. Ainsi, les travailleurs sociaux cliniques font preuve d'une maîtrise de leur engagement corporel dans les relations qu'ils entretiennent avec les usagers afin d'y instaurer la bonne distance (Gaspar, 2012). Les travailleurs sociaux cliniques observés ont également souvent évoqué le besoin d'en parler chez eux, avec leurs proches, afin de « lâcher du lest », se décharger des histoires entendues au travail. Ce prochain extrait d'entretien illustre adéquatement ces notions de souffrance contagieuse et de bonne distance :

*« Je crois que quand j'ai commencé, c'était quand même vraiment difficile. [...] Donc, j'avais moins d'expérience et je crois que l'expérience fait beaucoup. Elle te permet de te positionner par rapport à certaines choses, elle te permet de poser certaines limites. On ne peut pas être insensible quand on entend pour la première fois le récit d'un viol, ou le récit de torture, ou face à quelqu'un qui te montre les marques sur son corps. Donc je crois que ça, c'est des choses qui avec le temps, je ne dis pas que c'est une routine, mais je dis qu'avec le temps, ta carapace se construit aussi, sans que ce soit quelque chose de négatif et qui soit hermétique. Mais je pense que maintenant, je peux vraiment être dans l'empathie, tout en me protégeant. Et la protection, j'estime qu'elle est double en fait, elle est pour moi et elle est pour la personne. Mais quand je dis pour moi, c'est surtout pour pouvoir faire correctement mon travail. Si je rentre dans l'émotion, si je commence à pleurer avec la personne, alors je ne suis plus maître non plus de ma pensée, de mon intervention. Et pour moi, ça c'est quelque chose qui est important. Voilà, je peux toujours être touché par des histoires, je peux toujours parfois rentrer chez moi et avoir besoin d'en parler parce que c'est important aussi. On peut vivre des choses assez difficiles et parfois, il faut qu'on puisse aussi lâcher du lest. Voilà on reste des êtres humains et on entend parfois aussi des choses qui sont très lourdes. Même si ça ne nous appartient pas, ça fait quand même partie de notre quotidien au final. Mais je crois qu'avec le temps, les choses se sont améliorées. Quand j'ai commencé par exemple, je pouvais rentrer chez moi et pleurer, c'était vraiment par rapport à certaines situations. [...] Parce que quand je rentrais, j'avais beaucoup de mal à fermer la porte, à être présent. »*

**Antonio, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

### « La rencontre »

Au sein du travail social clinique, la parole et l'écoute entre les travailleurs sociaux et les usagers constituent deux éléments primordiaux. « Parler, c'est réparer » (Gaspar, 2012, p.51). La parole est alors un outil de prédilection au sein de la relation qui se construit entre le travailleur social et la personne qu'il a en face de lui. Elle est également « une condition de possibilité minimale

d'existence d'un travail social clinique et l'expression de la demande constitue le point de départ de ce travail » (Gaspar, 2012, p.52). C'est donc à travers la parole que les usagers vont exprimer leurs besoins. Pour les travailleurs sociaux observés mobilisant cette dimension clinique au sein de leur engagement professionnel, il faut alors « aller à la rencontre de l'autre », « prendre le temps de découvrir le monde de l'autre », « oser la rencontre », avoir un contact plus individuel, « faire du cas par cas », pour « installer une relation de confiance ». Cette « rencontre » est, par exemple, un élément primordial pour Isabelle, afin de pouvoir fournir un travail plus qualitatif et plus individuel :

*« Quand tu peux passer une demi-heure, trois quart d'heure avec les personnes qui viennent, c'est essentiel... Tu découvres plus le monde de l'autre. Tu peux un peu plus faire connaissance et t'appuyer sur un vrai temps de rencontre pour faire ton travail d'AS (assistante sociale) et orienter un peu l'intervention, reconnaître les besoins de la personne et donc ça aide. »*

***Isabelle, assistante sociale au Nouveau Saint-Servais***

Les travailleurs sociaux de la Croix-Rouge sont énormément sollicités et doivent parfois assumer plusieurs tâches à la fois. Par exemple, ils doivent parfois assumer le service social et le service logement en même temps, faute de personnel, ce qui peut les placer dans une position d'inconfort. Ils peuvent alors se sentir submergés et dans l'impossibilité de se focaliser sur une seule tâche en profondeur. Faire un travail de qualité est une de leurs préoccupations premières, essayant d'être le plus attentifs possible, en instaurant une certaine proximité avec les usagers, afin de répondre aux mieux à leurs demandes. De manière générale donc, tous les travailleurs sociaux cliniques observés insistent sur l'importance de pouvoir installer une « relation de confiance » avec l'utilisateur, « se mettre d'égal à égal », « sur le même pied », tout en gardant la bonne distance et ainsi pouvoir poser les limites nécessaires pour faire du bon travail. Cette relation de confiance, basée sur une certaine transparence, façonne leurs pratiques professionnelles :

*« Le maître mot de mon travail, c'est la transparence. C'est vraiment quelque chose... moi je travaille sur ça tout le temps... Quand je vois quelqu'un, je prends son dossier, je lui montre, "regardez ici, j'ai votre ...", et je tourne mon ordi. Mon ordi, il n'est jamais vers moi. Enfin, vraiment je travaille dans la plus grande transparence possible, sinon sans lien de confiance, on ne sait pas travailler. »*

***Julie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge***

### **Savoir déchiffrer la demande**

Au-delà de la rencontre et de la relation de confiance recherchée par les travailleurs sociaux cliniques, ceux-ci doivent, parfois, savoir déchiffrer la demande de leurs usagers, ou aller au-delà de celle-ci et ainsi découvrir les demandes sous-jacentes. L'écoute attentive du travailleur social est donc sollicitée.

*« C'est vraiment un travail à l'écoute des gens pour essayer de discerner la demande parce que derrière une demande, peut se formuler d'autres choses donc c'est quand même assez important d'avoir l'oreille attentive pour ça. »*

*Nathalie, collaboratrice polyvalente de la Croix-Rouge*

*« Une bonne écoute et de l'empathie, ça c'est primordial, de savoir écouter les gens parce qu'ils sont souvent en demande, ou en tout cas, ils ont besoin de quelque chose. Et puis leur demande, elle peut être des fois très basique, et des fois très grande. »*

*Justin, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge*

### **Un travail de réflexion**

Un autre aspect caractéristique des travailleurs sociaux cliniques est représenté par l'importance de la réflexion au sein de leurs pratiques professionnelles. En effet, « la réflexion est tout à la fois ce qui génère l'action, la guide, la motive et permet de trouver une solution quand un problème se pose » (Gaspar, 2012, p.69). Pour nourrir cette réflexion au sein de leurs pratiques professionnelles, les travailleurs sociaux prennent le temps de se tenir informés, ils vont régulièrement en formation, font des lectures, se rencontrent entre collègues pour parler d'une problématique, etc. Par exemple, les animateurs en éducation permanente issus des trois antennes de l'asbl Siréas se rassemblent tous les trois mois entre collègues pour une intervision. Un texte est préalablement choisi à tour de rôle pour, ensuite, en discuter lors de cette rencontre. Ce texte est sélectionné afin de permettre à l'équipe de réfléchir ensemble sur ses pratiques professionnelles. Les membres s'interrogent alors sur leur fonction, leurs rôles ; ils réagissent les uns par rapport aux autres, se questionnent mutuellement, etc. Les travailleurs sociaux de la Croix-Rouge soulignent également l'importance du travail d'équipe. Une réunion générale d'équipe est organisée chaque semaine, ainsi qu'une réunion médico-sociale. Celle-ci est plus spécifique et concerne essentiellement les assistants sociaux, l'infirmière et la psychologue, en vue de réfléchir sur tel ou tel cas plus problématique.

Suivre des formations permet également aux travailleurs sociaux cliniques de mettre à distance les histoires qu'ils entendent au quotidien, afin de leur donner des outils, des moyens pour se protéger de la souffrance des usagers. Ils doivent également se tenir informés par les changements de législation concernant la procédure d'asile, les droits des étrangers, etc. Certains poussent même leurs lectures en s'informant sur les conflits dans le monde, en regardant des reportages, des documentaires.

*« On fait des réunions médico-sociales toutes les semaines, et donc on essaie de parler des situations plus spécifiques, plus problématiques en réunion, pour être plus attentifs pour certaines personnes, quand ils ont besoin de suivi psychologique, par exemple. »*

*Nathalie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge*

« On nous apprend énormément à pouvoir gérer nos émotions et à prendre du recul par rapport à ce qu'on vit au quotidien. »

**Hélène, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge**

[à propos de la procédure d'asile] « Je trouve que c'est très dense, très large, ça change beaucoup en fonction des lois, du gouvernement, les politiques européennes. Il faut être très au courant. Et puis la procédure d'asile, c'est se renseigner sur ce qui se passe dans les pays. Parce que nous, on est susceptibles de devoir préparer les gens à leur interview, quand les avocats ne font pas bien leur travail... Et donc pour ça, tu dois un peu savoir ce qui se passe. Franchement, c'est très dense comme matière. Même mes collègues qui travaillent depuis des années ici, on parle souvent ensemble pour voir "comment tu fais ça ? J'ai oublié ça... Et en fait, tu as vu, ça c'est nouveau ? Et comment il va faire maintenant ?" ... Mais c'est pour ça aussi que le job a de l'intérêt, c'est qu'en fait, tu ne fais jamais la même chose. »

**Julie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge**

### **La satisfaction de recevoir des marques de reconnaissance des usagers**

La question de l'évaluation de ce qu'est un « bon travail social » est assez floue dans ce secteur. Il est, en effet, difficile de pouvoir en définir son efficacité, tant les résultats concrets et immédiats sont rares. Un moyen pour évaluer si le travail social réalisé était « bon » et adéquat aux besoins de la personne, réside alors dans les marques de reconnaissance que les anciens usagers renvoient aux travailleurs sociaux. Ces derniers tirent énormément de satisfaction de ces signes de reconnaissance. Ils voient en quelque sorte que leur travail a payé, que l'utilisateur a réussi à sortir de sa souffrance. Parfois, un simple « merci » ou un sourire redonné aux personnes peuvent devenir des signes significatifs de reconnaissance pour ces travailleurs sociaux.

« On a beaucoup de retours et ça, ça fait énormément. Tu vois, quand j'ai un "merci" ou quoi, je me dis : "mais enfin, c'est mon boulot, c'est tout à fait normal". Parfois, j'ai des contacts avec d'anciens résidents qui sont partis et qui me donnent des nouvelles, qui me remercient encore de tout. Ça fait super plaisir parce que tu te dis : "et bien mon travail, il a quand même servi à quelque chose". Par exemple, une fille qui m'a envoyé l'autre fois : "merci, tu m'as redonné confiance en moi", parce que je lui avais écrit toutes des petites phrases positives et... Donc voilà, on a un retour énorme des gens et ça c'est chouette. »

**Nathalie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge**

« J'aime bien, au sinon, je ne serais pas resté. Et c'est le côté "amener les choses aux gens", ou au moins, leur faire retrouver le sourire à un certain moment. C'est vraiment l'attrait que j'ai, c'est ce qui me porte un peu ici. »

**Justin, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

### **La lourdeur administrative et le désintérêt pour la politique**

Comme le prescrit Gaspar (2012), les travailleurs sociaux cliniques ne se sentent généralement pas concernés par l'aspect politique relatif à leur travail ou à leur secteur. Ils marquent ainsi « un désintérêt pour ce qui dépasse la sphère de la relation » (Gaspar, 2012, p.93). Ce désintérêt pour la

politique s'est également fait remarquer au sein des entretiens réalisés avec les travailleurs sociaux dont l'engagement professionnel semble davantage être caractérisé par cette identité clinique. « Pour les travailleurs sociaux cliniques, le travail collectif et les revendications politiques ou syndicales leur semblent à cent lieues de la "souffrance" des usagers : ils ne sont pas faits, disent-ils, pour ce type de travail » (Gaspar, 2012, p.157). Ceci rejoint totalement les propos tenus en post-entretien par Nathalie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge, déclarant qu'elle n'était pas une « grande gueule » (sic) et qu'elle se sentait « beaucoup plus à l'aise dans le contact individuel ». De par son caractère et son engagement professionnel marqué par cette identité clinique, elle prend donc très peu la parole en réunion d'équipe en vue de porter une revendication, préférant ainsi se retrancher derrière certains de ses collègues qui, eux, sont portés par ce besoin de donner voix aux revendications.

La lourdeur administrative a, elle aussi, été citée comme rébarbative par les travailleurs sociaux cliniques, mais cela prévaut également pour les travailleurs sociaux militants observés. La polyvalence octroyée aux travailleurs sociaux de la Croix-Rouge est alors perçue comme une richesse, leur permettant ainsi de pouvoir se soulager de cette lourdeur administrative, en alternant régulièrement de postes.

### **Perméabilité des deux sphères : sphère privée et sphère professionnelle**

Enfin, comme Gaspar le définit pour les travailleurs sociaux cliniques (2012), il existe une perméabilité entre la sphère privée et la sphère professionnelle. Bien qu'ils expriment le désir de privilégier leur sphère privée, il n'existe pas de distinction claire et nette entre ces deux sphères. Cependant, ce sont les travailleurs sociaux qui détiennent la maîtrise de cette perméabilité, celle-ci étant unilatérale (Gaspar, 2012). Certains travailleurs sociaux cliniques peuvent ainsi dépasser le cadre formel de l'horaire de travail, en vue d'aider les personnes lorsqu'elles en ont besoin. Cet extrait d'entretien illustre parfaitement les propos de Gaspar (2012) :

*« Il y a une séparation entre vie professionnelle et vie privée mais c'est élastique en fait. [...] J'accompagne aussi des jeunes qui viennent de s'installer et qui sont sans parents, des anciens mineurs étrangers non accompagnés, des MENA, et donc qui n'ont pas de référent parental ici. Et parfois, il y a des stress. Donc ça arrive que par SMS, quand il y a un stress en dehors des heures classiques du bureau, et bien moi, je ne vais pas ne pas répondre, tu vois. Parce que parfois, c'est dans l'immédiat et c'est là que je me rends compte vraiment d'une souffrance de certaines personnes. Normalement, le travail se fait entre 9 et 17h mais s'il y a un stress à côté, qu'est-ce qu'on fait ? Et souvent, il y a des stress à côté... Et donc dans la mesure du possible, quand je peux répondre, je le fais, sauf si je ne suis pas joignable. Mais s'il y a moyen de répondre, je ne vais pas me formaliser au fait que c'est à 6, 7 ou 9h du soir, ou un samedi ou un dimanche. Alors, il y a des limites évidemment, on ne sait pas répondre à tout et il faut préserver les limites que l'on a soi-même, qui sont utiles pour soi, parce qu'il y a le besoin de se ressourcer. Il y a aussi le besoin d'avoir sa vie, c'est dans ce sens-là qu'il y a une séparation évidemment. »*

*Isabelle, assistante sociale au Nouveau Saint-Servais*

## Les travailleurs sociaux militants

### Le social et le politique

*« Le social fait partie du politique puisque quand je fais un dossier, pourquoi je fais un dossier ? C'est parce qu'il y a eu une décision politique qui va attribuer des subventions. Les subventions, c'est pour un travail bien fait, dans une telle orientation. Mais l'orientation, il ne faut pas croire qu'il a toujours raison, le politique. On peut aussi, par la base, dire "non, il faut rectifier". C'est ça qui est intéressant. »*

***André, assistant social et coordinateur du Service Social des Etrangers***

Une manière de résumer l'engagement professionnel des travailleurs sociaux militants réside dans le fait qu'ils « mettent en avant leur pratique et leur lecture politico-militante du monde et leur "volonté de changement social" » (Gaspar, 2012, p.29). Ce bref extrait d'entretien cité ci-dessus illustre tout à fait les propos de Gaspar (2012). Les travailleurs sociaux militants ne se contentent donc pas de vouloir répondre à la souffrance des gens. Pour ceux-ci, les situations problématiques et les réalités sociales encourues par les usagers sont perçues comme faisant partie de processus plus globaux, entretenant dès lors un lien étroit avec les politiques sociales mises en place. Ce sont les travailleurs sociaux qui doivent mettre en pratique et faire appliquer les politiques sociales. Par conséquent, il leur revient également un rôle de jugement critique, étant les seuls à pouvoir juger si celles-ci sont effectivement adaptées à la réalité de terrain. En partant de « la base », ils doivent alors faire entendre leur voix, en vue de pouvoir influencer sur les politiques mises en place, les rectifier. Ils ne voient donc pas les politiques sociales selon une approche *top-down*, mais plutôt selon une approche *bottom-up*, en insistant sur le pouvoir détenu par « la base ». Cette « base » est composée de citoyens et de la vie associative, détenant un rôle central au sein d'une société démocratique.

*« Quand ils décident, au gouvernement, de faire un décret, et bien, si on est dans les commissions, on sait faire remonter... Donc, on fait une commission au CRIPEL [Centre Régional d'Intégration des Personnes Étrangères ou d'origine étrangère de Liège], on va faire une plateforme et on va discuter du décret. Chacun donne son avis. Au conseil d'administration, c'est la même chose, pour faire remonter. C'est intéressant. Et quand on va au séminaire, on rencontre les 4 cabinets, on discute : "tiens voilà, là, il y a ça, ça et ça..." Et alors ils écoutent... Ce n'est pas le Ministre dans sa tour d'ivoire. Ça ne doit pas du tout être ça. Donc le social est politique. »*

*[...]*

*« À partir du moment où il n'y aura plus de services publics et parapublics, on n'est plus dans une démocratie. Le reflet de la démocratie se voit aussi par la vie de l'associatif. Ça veut dire, c'est une participation des personnes, des citoyens à la société. Et pas seulement le financé, c'est aussi tout le bénévolat qu'il y a autour et les citoyens. »*

***André, assistant social et coordinateur du Service Social des Etrangers***

Ces trois premiers extraits d'entretiens sont très révélateurs du rapport qu'entretient le social avec le politique. Les propos présentés ci-dessus sont ceux d'André, assistant social et coordinateur du Service Social des Etrangers de Liège, qui pourrait être considéré comme représentant la figure

emblématique du travailleur social militant, observé sur le terrain. De par ses nombreuses années d'ancienneté, il est doté d'une grande expérience au sein du domaine de l'intégration des personnes étrangères. Assistant social de formation, il s'est « toujours intéressé au développement communautaire » et est entré en fonction au sein de cette association en 1987. Le Service Social des Etrangers est une émanation de l'Eglise orthodoxe. André est lui aussi, de confession orthodoxe. C'est donc son réseau de relations et de socialisation qui l'a mené vers cette fonction. Son parcours nous rappelle alors les origines charitables du travail social et le rôle que l'Eglise a joué dans son développement. André apprécie énormément son double rôle d'assistant social et de coordinateur, se complétant l'un et l'autre, selon lui. En tant que travailleur social militant, il fait également partie de différentes institutions influant sur les politiques sociales d'intégration, dont, notamment, un des Centres Régionaux d'Intégration des Personnes Etrangères.

*« Moi ce que j'aime bien, c'est d'être sur le terrain mais en même temps, de participer à l'élaboration de tout ce qui est orientations et décisions politiques. Et comme je fais partie du Centre Régional d'Intégration des Personnes Etrangères ; il y a une assemblée générale, le conseil d'administration et le bureau. Donc là, on a déjà une vision à plus long terme. Je fais aussi partie de différentes commissions : l'accompagnement du plan local d'intégration, comme aussi, à la Ville de Liège, le Comité d'APA, tout ce qui a été les projets pilotes. Et je fais partie de la Commission Wallonne d'Intégration des Personnes Etrangères, qui a aussi une vision avec les avant-projets de décrets. Donc, c'est là que je dis, on n'est pas nécessairement un spécialiste par la théorie parce que moi, j'aime bien qu'il y ait de la pratique à côté. »*

**André, assistant social et coordinateur du Service Social des Etrangers**

Ainsi, de son point de vue, la théorie et les politiques sociales à appliquer ne peuvent être comprises que grâce à leur mise en application sur le terrain. Tout au long de l'entretien, il a d'ailleurs énormément appuyé sur l'importance d'avoir une vision globale, afin de pouvoir faire un travail social cohérent, en réponse aux besoins du secteur. En tant que coordinateur, il cherche également à appliquer cette vision globale à son association, en tentant de développer et de multiplier les services disponibles, tout en misant sur leur complémentarité :

*« Donc je suis responsable du Service Social des Etrangers. En même temps je suis travailleur social ici. Je m'occupe plus de l'action sociale de terrain : donc permanences, accompagnement mais je mets aussi en place tout le programme lié à l'intégration des personnes étrangères. On a une vision globale intégrée, de l'accueil à l'intégration. Donc : premier accueil, permanence et accompagnement le cas échéant, et tout un programme d'insertion. Ça, c'est le travail des formatrices. »*

[...]

*« On essaie d'avoir une vision globale. Ce qu'on fait maintenant, c'est les Parcours d'accueil et l'intégration. Et bien c'est ce qu'on fait à notre échelle depuis tout le temps. Alors la vision globale, c'est aussi être présent dans tout ce qui est collaboration, tout en gardant son indépendance, pour pouvoir collaborer avec les autres services sur le terrain. »*

**André, assistant social et coordinateur du Service Social des Etrangers**

Ces extraits d'entretien avec André nous exposent dès lors toute l'envergure de l'engagement militant dont peuvent faire preuve les travailleurs sociaux militants (celui-ci étant le cas le plus emblématique observé). En plus d'être engagé par sa fonction de travailleur social pour défendre la cause des personnes étrangères et, par ses participations à d'autres institutions en vue d'influer les politiques sociales mises en œuvre (pouvant ainsi faire entendre sa voix), celui-ci est également engagé politiquement, étant conseiller communal au sein de sa commune. Ces engagements multiples illustrent encore une fois l'importance d'avoir une vision globale sur laquelle il a beaucoup insisté lors des entretiens. Son engagement militant n'est donc pas uniquement cloisonné au sein de sa sphère professionnelle mais s'additionne à celle-ci et à sa sphère privée. Cet engagement militant devient, lui-même, une sphère qui s'articule autour des deux autres. Cela correspond à ce que Gaspar (2012) appelle « l'enchevêtrement des sphères ». « Pour les travailleurs sociaux militants, il ne s'agit pas d'une bipartition, mais d'une tripartition : à la sphère professionnelle et la sphère privée s'ajoute la sphère militante. Cette tripartition est présente dans leur discours comme une façon simple de rendre compte de ce qu'ils font, mais elle n'agit pas (ou peu) comme principe de séparation dans leurs pratiques : de fait, ces sphères se chevauchent » (Gaspar, 2012, p.169).

Nous allons maintenant analyser d'autres caractéristiques propres aux travailleurs sociaux militants, retenus chez d'autres informateurs.

#### « Sortir du cadre »

Comme nous l'avons dit, il est difficile de classer dans une seule catégorie les travailleurs sociaux observés. Bien que certains, comme André, indiquent clairement des indices nous permettant de les classer facilement au sein d'une catégorie plutôt que dans une autre, d'autres peuvent osciller et jongler entre deux ou trois identités. C'est le cas notamment d'Isabelle, étant partagée entre une identité clinique et une identité militante. Comme nous avons pu l'observer précédemment, celle-ci avait, en effet, mis en exergue l'importance de prendre le temps pour « découvrir le monde de l'autre », afin de pouvoir « reconnaître les besoins de la personne » et ainsi orienter au mieux son intervention sociale, dans un but clinique, de réparation. Cependant, la disponibilité dont elle fait preuve, peut dépasser le cadre clinique, notamment lorsqu'elle ne tient plus vraiment compte des normes de travail. Ainsi, comme le dit Gaspar (2012), « l'observation des pratiques des travailleurs sociaux militants montre que leur attention pour les franges les plus précarisées des classes populaires se traduit notamment par leur disponibilité. Il s'agit, d'une part, d'un temps de prise en charge plus long [...]. D'autre part, cette disponibilité tient peu compte des normes [...] » (p.131).

Ainsi, selon Isabelle, dans le secteur de l'intégration des personnes étrangères, existerait, plus que dans un autre secteur, une invitation à « sortir du cadre » et à « bouger les lignes » :

*« Dans le secteur des migrations, il y a vraiment une invitation à sortir un peu du cadre formel de l'AS. Le public t'invite vraiment à sortir un peu des lignes, à bouger les lignes, à sortir du cadre, à*

*fonctionner un peu différemment. Je pense que c'est un public aussi qui n'est pas habitué aux services sociaux, et en général, la solidarité se fait de façon informelle pour eux, familiale. »*

**Isabelle, assistante sociale au Nouveau Saint-Servais**

### **Le respect des normes comme un moyen**

Comme nous avons pu l'observer avec les propos d'Isabelle, au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères, existerait une invitation à « sortir du cadre » formel de travail. Nous pourrions donc déduire de ses propos une dénonciation de la rigidité de ce cadre formel et des exigences réglementaires et administratives que lui impose sa fonction de travailleur social. Cette dénonciation – ici sous-jacente – est tout à fait propre à l'identité du travailleur social militant (Gaspar, 2012). Face à cette rigidité, le respect des normes peut alors être envisagé par les travailleurs sociaux militants, « non pas comme une fin en soi, mais comme un moyen – parfois qualifié de "stratégique" – d'obtenir ce que les usagers et/ou eux-mêmes recherchent » (Gaspar, 2012, p.138). De cette manière, « le respect des normes, des formes [...] est ainsi envisagé par ces travailleurs sociaux comme un moyen d'accéder à des droits, de développer des relations, d'améliorer la santé, plutôt que comme une mise en conformité » (Gaspar, 2012, p.139). L'extrait d'entretien suivant nous permet de saisir pleinement le sens de cette idée :

*[à la question de l'impact du contexte migratoire actuel sur ses pratiques professionnelles]*

**Isabelle :** « Et bien c'est plus dans les idées, ça me touche. Dans le concret, ça plombe de sentir qu'il n'y a pas cette réponse, cet élan d'accueil réel et d'entendre toujours : "on n'a pas les moyens". Oui ça, ça plombe quoi ! Maintenant voilà. On sait que c'est comme ça, que c'est la donne. Et donc, dans le quotidien, ça te plombe et à la fois, moi ça me donne l'intuition je vais dire, que ma petite contribution à mon niveau, c'est de pouvoir faire ce que je fais. Et donc c'est d'essayer d'accompagner du mieux que je peux les personnes qui ont des soucis, ou qui ont besoin d'un accompagnement soutenu dans l'installation et tout ça. Et puis aussi, il y a toutes les démarches sociales. Et il y a aussi toutes les démarches d'accompagnements sociojuridiques. Et donc là, quand j'accompagne une personne qui vient avec une question particulière ou qui est sans-papiers, j'essaie de voir s'il n'y a pas un petit fil à tirer, s'il n'y a pas un travail qui peut être fait ensemble pour essayer de récupérer des droits, récupérer des droits de séjour. Et ça pour moi, ça a du sens. Ça a beaucoup de sens parce que j'ai l'impression... J'aime bien la phrase de Che Guevara qui dit : "les plus hauts murs s'effondrent par les fissures". Et bien j'ai l'impression que face à cette Europe forteresse qui est là, c'est une machine massive qui donne un sentiment d'impuissance tellement elle est immense. Et bien à la fois, au quotidien, si je peux apporter une petite contribution, essayer de voir s'il n'y a pas quelque chose qui peut être récupéré, en faisant telle ou telle démarche, en accompagnant telle ou telle personne à faire ça, ça, ça et ça... Et bien je me dis que ... »

**Chercheur :** « S'engouffrer, trouver la faille en quelque sorte... »

**Isabelle :** « Oui voilà... Et alors ce qui aide à faire ça, dans les démarches, c'est mes années d'expérience qui m'ont donné une petite assise en droit des étrangers qui fait que je vois les petites choses, les fils qui pourraient être tirés, et bien on creuse avec la personne. Et puis alors, j'aime bien partir aussi du ... Je pense que tout le contexte migratoire, les instances d'asile et tout ça, partent de l'a priori que tous les projets migratoires ne sont pas légitimes, qu'il y a, a priori, une méfiance. Et bien moi, je me dis qu'il faut prendre l'a priori inverse. J'essaie de partir de ça. Enfin, pour moi, tous les projets migratoires sont légitimes et donc partir de cet a priori, c'est aussi engager une confiance

*avec le public qui est évidemment différente et alors, l'approche interculturelle aussi, essayer de se décentrer au maximum, de rencontrer l'autre, de se rapprocher en fait des références de l'autre, et bien, ça aide. Ces petits éléments-là, ces trois fils-là aident un peu à avancer pour parfois arriver à obtenir, à récupérer des choses ou à accompagner au mieux la personne. »*

#### **Extrait d'entretien avec Isabelle, assistante sociale au Nouveau Saint-Servais**

Cet extrait est parfaitement révélateur de cette utilisation des normes comme moyen afin de parvenir à une fin. Isabelle utilise, en effet, ses connaissances en droit des étrangers afin de pouvoir « tirer les fils » qui pourront ensuite servir à récupérer des droits pour l'usager qu'elle a en face d'elle. C'est par ce biais qu'elle peut apporter sa « petite contribution », sa pierre à l'édifice, et ainsi lutter en quelque sorte contre cette « Europe forteresse ». Elle fait également référence à un « idéal militant » (Gaspar, 2012), en citant Che Guevara. Selon Gaspar (2012), les travailleurs sociaux militants font régulièrement allusion à des « personnages de références qu'ils ont fréquentés ou auraient aimé fréquenter et qui condensent leur idéal militant » (Gaspar, 2012, p.150). En d'autres termes, ils se sentent inspirés par une ou des personnes, qui selon eux, incarnent un « idéal militant ». Ces personnages de référence agissent alors comme des « autorités morales », « qui transmettent une "grille de lecture politique", qui attribuent une forme au monde social et contribuent ainsi à donner un "sens social" à leur cause » (Gaspar, 2012, p.152).

#### **Dénonciation de la contrainte et d'une logique de rentabilité**

Dans la continuité du point précédent, nous pouvons également noter que les travailleurs sociaux militants « dénoncent la contrainte, politiquement imposée et économiquement vitale compte tenu des modes de financement, de "faire du chiffre" : "faire" ou "suivre x dossiers" [...] pour recevoir x moyens financiers. Ils regrettent que des institutions sociales financées par les pouvoirs publics se soumettent à ces injonctions de rentabilité, d'efficacité et soient plus préoccupées par les chiffres qu'elles vont pouvoir utiliser pour "enjoliver" leur image que par la "réalité sociale de ces chiffres" » (Gaspar, 2012, p.160). Ce constat avancé par Gaspar (2012) se vérifie également au sein des associations mettant en application le Parcours d'intégration, destiné à un public cible précis : les primo-arrivants.

**Delphine :** *« Il y a la situation des personnes illégales aussi, je trouve. Enfin voilà, de plus en plus, la Région Wallonne nous demande, dans nos statistiques, on doit avoir des gens qui sont primo-arrivants. Et quoi les autres, on en fait quoi ? Et les illégaux qui arrivent même maintenant, qui pourraient rentrer dans les primo-arrivants puisqu'ils sont là depuis pas longtemps. Et bien non, ils ne rentrent pas puisqu'ils n'ont pas de papiers. Qu'est-ce qu'on fait de ces gens-là ? Et bien, ils sont illégaux, donc ils ne devraient pas être ici, ils ne sont pas censés être ici, donc on ne doit pas y faire attention. Mais voilà, non. C'est inadmissible de se dire ça, que de plus en plus, on doit faire des groupes où il n'y a que des primo-arrivants. Voilà, ça nous met mal à l'aise par rapport aux autres. En plus de penser du mal de ce truc, de ces règlements, de se dire que l'on doit laisser les autres sur le côté, ça nous met mal à l'aise vis-à-vis des gens parfois qu'on connaît, qui disent : "oui mais lui, il a*

*une place et moi pas." Oui mais il est primo-arrivant donc il va passer devant toi. Ça nous met vraiment en porte-à-faux. »*

**Louise :** *« Ha oui, là complètement, j'ai vraiment du mal aussi. J'ai dû faire passer tout un groupe de primo-arrivants avant 60 personnes sur la liste d'attente. »*

**Delphine :** *« Et les personnes sur la liste d'attente, on ne savait pas si elles étaient primo-arrivants ou pas. Parce qu'en général, quand ils viennent s'inscrire, on prend leur nom, leur numéro de téléphone, les cours qui les intéressent et puis c'est tout. On ne vérifiait pas les papiers. Mais maintenant on commence à le faire. Dès qu'ils viennent s'inscrire, allez bam le questionnaire : combien d'enfants ? Tu es là depuis combien de temps ? Quelle origine ? Quelle nationalité ? Tes papiers ? »*

**Louise :** *« A chaque fois, je reprecise : "ce n'est pas pour moi..." »*

**Delphine :** *« "Désolé, on est obligé de remplir ça, désolé." Ils ont tellement l'habitude qu'ils nous donnent leur carte. Ou bien s'ils n'ont pas de papiers, et bien ce n'est pas grave, on va quand même remplir... Ça me met de plus en plus mal à l'aise de devoir remplir les fiches d'inscription... »*

**Louise :** *« J'ai l'impression d'être un peu à la Gestapo, tu vois... »*

**Delphine :** *« Pour justement savoir quelle situation ils ont. Donc plus tard, quand on aura toute la liste d'attente avec le questionnaire, et bien on pourra dire : "celui-là, on peut le prendre, celui-là, on ne peut pas le prendre"... Maintenant, on essaie quand même, nous de garder ... André [le coordinateur] essaie quand même de nous faire garder tout le monde. Il dit : "oui, on va faire un groupe de primo-arrivants mais on ne va pas laisser tomber les autres". »*

**Christine :** *« Pour qu'officiallement, on voit qu'on s'inscrit dans le programme ... »*

Cet extrait du focus groupe réalisé avec les travailleuses sociales du Service Social des Etrangers nous permet de percevoir la situation délicate dans laquelle elles se trouvent. En vue de pouvoir s'inscrire dans le programme imposé par les pouvoirs subsidiant et fournir des statistiques adéquates, elles sont, en effet, contraintes de devoir mettre en application des politiques sociales qu'elles ne cautionnent pas du tout. L'association n'applique cependant pas les règles imposées à la lettre, en vue de pouvoir prendre en considération et répondre aux besoins de tous ses publics, ayant un statut régularisé ou non. Comme nous l'avons vu précédemment, ces travailleurs sociaux peuvent alors faire remonter aux hommes politiques leurs critiques relatives à ces mesures imposées, qui ne sont pas adéquates à la réalité de terrain.

### **La mise en place de supports en vue de porter des revendications**

Comme nous l'avons vu, les travailleurs sociaux militants ne cherchent pas à fournir à leurs usagers un travail social clinique ou de réparation. Ils cherchent plutôt à produire un « travail d'explication » avec ceux-ci, en vue de les conscientiser face au processus global dans lequel ils se trouvent (Gaspar, 2012). « Pour eux, il s'agit, en effet, de donner aux usagers, outre une aide matérielle et morale, des outils pour comprendre leur situation et le contexte plus général dans lequel elle s'inscrit et, ce faisant, des outils pour, espèrent-ils, agir sur ce contexte » (Gaspar, 2012, p.29). Ce

travail d'explication s'apparente en quelque sorte aux missions de l'éducation permanente. Pour ce faire, les travailleurs sociaux militants organisent ainsi régulièrement « des activités militantes traditionnelles » (manifestations, débats, pétitions, tracts, etc.), mais ne se contentent pas uniquement de celles-ci (Gaspar, 2012). Ils multiplient en effet « le recours à d'autres supports moins habituels comme les ateliers d'écriture, l'organisation d'un concert de solidarité, l'organisation ou la participation à des journées de soutien, etc. » (Gaspar, 2012, p.143). Ces « supports moins habituels » sont donc adaptés à ceux auxquels ils s'adressent, en vue de les mobiliser (Gaspar, 2012).

Sur le terrain, nous avons observé un grand nombre de supports mis en place par les travailleurs sociaux du secteur de l'intégration des personnes étrangères. Ceux-ci sont dotés d'un but de revendication, de sensibilisation. Ils permettent également d'impliquer leur public cible, en le rendant acteur. C'est en quelque sorte la face visible de l'engagement militant de ces travailleurs sociaux et de leur institution. Nous pouvons classer ces supports en plusieurs catégories non-exhaustives et non-hermétiques et en donner quelques exemples<sup>15</sup> :

- Les supports dotés d'un but de démocratie culturelle : des ateliers de théâtre-action, des expositions de photos réalisées par les participants, des ateliers d'écriture, des ateliers de musique, etc. Ces différents ateliers donnent alors lieu à des manifestations/événements culturels divers.
- Les supports dotés d'un but de démocratisation de la culture : les visites de musées, d'expositions, le visionnage de spectacles, de films, de documentaires, etc., centrés sur une thématique sociétale propre.
- Les supports visant l'échange et l'interculturalité : les ateliers-cuisine, l'élaboration d'un potager partagé entre le centre d'accueil de la Croix-Rouge et les citoyens de la commune, les visites d'école dans les centres d'accueil afin de provoquer la rencontre entre les élèves et les demandeurs d'asile, etc.
- Les supports à visée politique : participation à des manifestations contre les centres fermés ou autres, au mouvement Tout Autre Chose, signatures de pétitions, envois de cartes de revendication aux hommes politiques, etc.
- Les supports pédagogiques : création d'outils pédagogiques accompagnés d'un film ou d'une pièce de théâtre, en vue de porter la réflexion sur un thème précis.
- Les supports de sensibilisation : élaboration de capsules vidéo, de brochures, organisation de ciné-débats, etc.
- ...

---

<sup>15</sup> Vous pouvez consulter les annexes reprises à la fin de ce travail, en vue d'avoir une illustration concrète de ces exemples de supports.

## Un engagement comme vocation ou un engagement progressif ?

**Chercheur :** « *Et est-ce que le travail social, c'est un travail engagé ?* »

**Delphine :** « *Ben oui, forcément... Tu dois avoir des idées...* »

**Christine :** « *En même temps, je n'ai pas l'impression que c'est un travail engagé, moi j'ai l'impression que c'est normal de faire du social, enfin je n'arrive pas à m'imaginer être dans une banque. J'ai l'impression que ça coule de source...* »

**Delphine :** « *Ha oui mais donc, c'est que tu le vis, c'est que c'est une vocation et que tu te sens investie dans ton boulot. C'est ça engagée, c'est que tu te sens investie dans ce que tu fais et tu essaies de le faire bien, tu défends des valeurs. Tu vois, tu n'iras jamais voter à droite, tu vois ce que je veux dire... Enfin tu vois, c'est que tu as quand même une certaine notion, une certaine vision de la société pour pouvoir travailler en tant que travailleur social, que moi, des amis proches n'ont pas du tout. Tu vois, enfin, parfois je me frite avec eux, enfin avec un de nos meilleurs amis parce qu'il a des idées qui me dépassent et à chaque fois qu'on a bu un petit verre, j'ai envie de m'énerver. Et je pense que si j'étais restée institutrice maternelle dans mon petit village, je pense que j'avais déjà un esprit d'ouverture mais je n'aurais pas eu autant de réflexion que ce j'ai ici depuis 5 ans, perpétuellement en rencontrant les gens, en me rendant compte de leur vécu. Donc si, je pense qu'il faut vraiment être investi, plus investi qu'engagé. Enfin maintenant, voilà, il n'y a pas longtemps, le 16 avril, il y avait la manifestation devant le centre fermé de Votem. Je me suis dit que si je n'avais pas été en formation ce jour-là, je pense que j'y serais allée. C'est un truc que je n'aurais jamais fait au début. Donc oui, je pense que ça me donne envie de m'engager dans de plus en plus de choses. Parce que je sais maintenant ce que c'est un centre fermé, je sais comment ils y sont, comment ils sont traités. J'ai rencontré des gens qui y sont allés et du coup, ça ne te force pas mais moi, ça me donne envie de plus m'engager dans certaines choses. Maintenant, je n'ai pas dit que j'irais manifester tous les dimanches devant les centres fermés. Mais tu vois... Je regarde plus de reportages aussi, des choses comme ça... On y pense beaucoup quand même. Donc tu vois, c'est une forme d'engagement. Ça développe aussi beaucoup ton esprit critique...* »

Cet extrait du focus groupe réalisé avec les travailleuses sociales du Service Sociale des Etrangers met en exergue deux caractéristiques propres à leur engagement professionnel. Celui-ci est en effet déterminé, premièrement, par une « vocation » pour le travail social, et secondement, par un engagement militant progressif de plus en plus dominant. Cette « vocation » pourrait être comprise, dans un registre wébérien (*Berufung*), « comme un ensemble de motivations fortes que l'on a à s'imposer ce qui, habituellement, apparaît comme des sacrifices » (Gaspar, 2012, p.187). Ainsi, pour ces travailleuses sociales, il leur semble « normal de faire du social », cela « coule de source ». Elles prennent appui sur des « valeurs » pour défendre « une certaine vision de la société » qu'elles détiennent.

Dans un second temps, leur engagement professionnel semble également déterminé par un engagement militant progressif, décrit par Delphine. Celle-ci nous fait part de ses années d'expérience au sein de cette profession qui lui ont forgé un engagement militant de plus en plus dominant. Maintenant, elle se sent prête à aller manifester contre les centres fermés, alors qu'elle ne l'aurait pas fait auparavant. Son engagement militant s'est donc développé progressivement et de manière inconsciente. Ainsi, « certains engagements résultent de décisions conscientes, mais d'autres se

forment progressivement ; c'est seulement lorsqu'il est placé dans une situation de changement, que l'individu prend conscience qu'il est engagé et il semble s'être engagé sans s'en rendre compte » (Becker, 2006, p.188). Nous pouvons mettre en relation cet engagement militant progressif et inconscient avec le concept d' « ethos professionnel ». Comme nous l'avons exposé précédemment dans le cadrage théorique, cet ethos professionnel nous invite à « réfléchir la profession à partir de ce qu'elle "fait" à ses membres » (Fusulier, 2011, p.104), mettant en exergue les influences et les conséquences de celle-ci sur les individus. De cette manière, la profession de travailleur social, au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères développerait donc chez ces travailleurs, un engagement militant inconscient et progressif, faisant alors partie intégrante de l'éthos de cette profession.

### Les critiques envers l'absence de recul

En addition à la dénonciation de la contrainte et de la logique de rentabilité qui leur sont imposées, les travailleurs sociaux militants critiquent également les autres travailleurs sociaux qui manquent, selon eux, d'esprit critique et de recul. « L'absence de recul de certains professionnels est ainsi fréquemment soulignée par les travailleurs sociaux militants » (Gaspar, 2012, p.160). Cette absence de recul peut être liée aux pressions que les dirigeants de leurs institutions exercent sur eux (Gaspar, 2012). Ces deux extraits d'entretien illustrent cette idée :

*« Celui qui fait du travail social en omettant la politique, ce n'est pas possible. Si, alors là, à la limite, ce serait un travailleur FLE [Français Langue Etrangère] qui soit vraiment administratif et enseignant et qui ne s'occupe que du FLE. C'est le seul truc. Pour donner la citoyenneté, il faut quand même avoir une certaine vision aussi j'ai envie de dire. Au niveau du social, si on ne se rend pas compte de la manière dont les subventions ... il y a le travail en tant que tel, mais il faut bien savoir que ça passe par des commissions, des répartitions, ... »*

*[...]*

*« Si tu n'es pas engagé, il ne faut pas faire du travail social. Si, ou bien comme certains, ils sont fonctionnaires aux CPAS. Et dans les CPAS, il y en a quand même maintenant qui sont quand même plus engagés qu'avant, mais il y en a aussi... Voilà, eux, c'est recevoir la personne, quand on fait une enquête sociale. Ils disent : « pas question, le chef a dit ça, ça et ça ». Et dès qu'on monte, normalement, on doit avoir plus de responsabilités et une autre vision. Sinon, de nouveau, alors on se plaint. Non, si tu n'es pas engagé, il ne faut pas faire du social. Comme les enseignantes, certaines enseignantes peuvent être fonctionnaires ou bien elles peuvent donner une vision plus globale. Je prends plus le FLE, celui qui est FLE braqué, il faut vraiment qu'il soit un passionné de la langue française pour faire de l'enseignement de FLE sans aborder autre chose, sans avoir de discussions ni de dialogues avec les populations qui viennent de l'étranger. Il faut être limité quoi alors... Après, ils en auront marre, ce n'est pas possible. S'ils voient quand même un dysfonctionnement, ils vont dire quoi ? "Oui, heu, on va continuer, c'est comme ça, c'est comme ça, terminé. La loi est mal faite, hop, terminé". Encore maintenant, c'est la restriction au niveau de l'asile : "On ne sait rien faire". Pfff..., mais non, il faut réagir. »*

**André, assistant social et coordinateur du Service Social des Etrangers**

Comme nous pouvons le voir, André stigmatise les travailleurs sociaux « fonctionnaires » qui feraient preuve selon lui, d'un manque d'engagement professionnel et qui seraient trop

« administratifs ». Ces travailleurs sociaux manqueraient d'esprit critique quant aux règles à appliquer et feraient uniquement ce que « le chef a dit », sans jamais contester. Pour André, ayant un engagement militant très prononcé, ce n'est tout simplement pas possible de faire du travail social en omettant le politique qui l'englobe. Il critique donc ouvertement ceux qui seraient trop attachés aux normes, limités au respect strict des règles. Comme le dit également Gaspar (2012) dans son ouvrage, il existerait ainsi une certaine tension entre les travailleurs militants et les travailleurs normatifs.

## Les travailleurs sociaux normatifs

*« Je me dis que pour sortir du cadre, il faut avoir un cadre. Et je pense que j'ai un cadre mais j'aime bien en sortir. Mais ça ne veut pas dire que je n'en ai pas. Il faut un cadre »*

***Isabelle, assistante sociale au Nouveau Saint-Servais***

Bien qu'Isabelle partage très peu de caractéristiques avec les travailleurs sociaux normatifs (celle-ci étant davantage partagée entre le pôle clinique et le pôle militant), elle fait toutefois régulièrement référence au « cadre » dans lequel elle s'inscrit en tant qu'assistante sociale, celui-ci étant, selon elle, nécessaire. Ce cadre, incluant les règles à respecter et à faire respecter, agit comme principe fondateur justifiant l'engagement professionnel des travailleurs sociaux normatifs. Celui-ci apparaît également comme étant tout à la fois « ce qui structure leurs pratiques professionnelles et aussi ce qui, pour eux, doit être (devenir) la condition première de l'intégration sociale pour les usagers » (Gaspar, 2012, p.202). « Il s'agit, d'une part, de s'inscrire professionnellement dans un cadre législatif et organisationnel et, d'autre part, de faire respecter les règles, les priorités, mais aussi la hiérarchie, l'autorité et les structures de décision » (Gaspar, 2012, p.205). Nous allons maintenant tenter de mettre en exergue les similitudes entre les observations réalisées par Gaspar (2012) et celles issues de notre terrain.

## Le respect des horaires

En guise de première observation concernant ce cadre qui structure et délimite les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux normatifs, nous pouvons noter que ces derniers sont très attachés au respect de leurs horaires de travail et de leurs tâches à assumer :

*« Tous les jours, on a des permanences le matin, de 9h30 à midi donc « vient qui veut » et l'après-midi, c'est sur rendez-vous, sauf le mardi après-midi, on a réunion médico-sociale. Et le jeudi après-midi, on a réunion d'équipe. Donc voilà, les autres après-midis, c'est plutôt les entretiens plus individuels, plus spécifiques qui durent plus longtemps, le travail administratif parce qu'il y en a beaucoup, de l'encodage, faire les courriers, ... Donc ça, généralement, on fait plus l'après-midi... »*

***Nathalie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge***

Lors du début de l'entretien réalisé avec Nathalie, celle-ci a, tout d'abord, mis en avant son rôle d'assistante sociale, consistant à « accompagner les demandeurs d'asile », à « être à l'écoute » de leur souffrance, ces derniers pouvant ainsi « se confier à elle ». Elle a ensuite rapidement embrayer en exposant son horaire de travail qui rythme ses journées, définissant son cadre de travail. Ce début d'entretien est, dès lors, très révélateur de son engagement professionnel, celle-ci étant partagée entre une identité clinique et une identité normative, ce qui s'est d'ailleurs confirmé lors de la suite de l'entretien<sup>16</sup>.

### **La mise en ordre administrative**

Au sein du cadrage théorique, nous avons remarqué que les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux normatifs peuvent être définies comme faisant partie d'une forme d'« orthopédie normative », visant ainsi à « (ré)intégrer les usagers dans des dispositifs sociaux [...] mais aussi à leur faire adopter une nouvelle manière de se comporter socialement, à l'image d'une nouvelle façon de marcher » (Gaspar, 2012, p.206). La première étape de cette « orthopédie normative » est généralement constituée par la mise en ordre administrative et/ou financière de l'utilisateur. Celle-ci « est aussi le point d'entrée le plus opératoire et le plus commun, au double sens d'habituel et de partagé à la fois par l'utilisateur et par le travailleur social, dans leur relation » (Gaspar, 2012, p.207). Au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères, le premier contact entre un travailleur social et un usager s'effectue généralement par le biais d'un premier rendez-vous au sein du service social, ou via les permanences disponibles. Ce constat prévaut aussi bien pour le centre d'accueil de la Croix-Rouge que pour le Service Social des Etrangers ou le Nouveau Saint Servais<sup>17</sup>. C'est à la suite de ce premier contact que le travail social débute réellement, après avoir fait un premier « bilan social », un état des lieux, en fonction de la situation dans laquelle se trouve l'utilisateur, en vue de lui constituer son dossier.

*« Au niveau du service social, tu vois, au niveau des dossiers, quand la personne arrive (au centre d'accueil), le lendemain, Delphine [la Directrice] désigne qui sera l'assistant social. Donc ça, on ne choisit pas du tout. Voilà, on a un quota, enfin, moi je suis à temps plein, j'en ai autant. Celui qui est à 4/5<sup>ème</sup>, il en a autant... C'est réparti de manière égale. Maintenant, c'est peut-être arrivé une fois qu'une femme par exemple, ne s'était pas sentie à l'aise avec un homme et elle a demandé pour changer mais sinon, c'est très très rare. On est sur le même pied par rapport à ça... »*

***Nathalie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge***

Après ce premier contact, s'en suit alors un suivi individuel. Les assistants sociaux de la Croix-Rouge procèdent donc à la mise en place d'une demande d'asile pour l'utilisateur concerné et lui expliquent la procédure. Ils prennent des rendez-vous et envoient des courriers, ils le préparent aux

---

<sup>16</sup> Comme nous l'avons dit précédemment, il est parfois difficile de classer les travailleurs sociaux observés au sein d'une seule catégorie.

<sup>17</sup> Les animateurs en éducation permanente du Siréas se déclarent, quant à eux, comme étant des « travailleurs sociaux de deuxième ligne ».

interviews, ils suivent l'évolution de sa demande, etc. Ce travail effectué peut, dès lors, être qualifié d' « administratif » par certain :

*« Quand j'explique mon job, les gens ont l'impression que c'est super administratif. C'est vrai que c'est très administratif mais en même temps, ça change tellement tout le temps que... [...] Oui, quand moi, j'explique à des amis : "Et bien ils arrivent, tu les envoies à leur interview, tu prends contact avec les avocats etc., s'il y a des psychologues à voir...". Tu vois, ça paraît très administratif, franchement, c'est administratif mais c'est intéressant. »*

***Julie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge***

Cette mise en ordre administrative est ciblée sur les problèmes concrets encourus par l'utilisateur. « Si les problèmes concrets sont, pour les travailleurs sociaux cliniques, un mode d'entrée qui leur permet d' "aller au-delà de la stricte demande", ils constituent, pour les travailleurs sociaux normatifs, le point focal de leur travail ; le travail d'écoute, celui d'accompagnement émotionnel et de soutien n'en constituant alors qu'un moyen ou une étape » (Gaspar, 2012, p.209). Habituellement, les travailleurs sociaux normatifs sont amenés à faire face et à combler le désordre d'une accumulation de difficultés sociales encourues par les usagers, en se raccrochant eux-mêmes aux règles (Gaspar, 2012). Les usagers sont donc caractérisés par leurs zones de vulnérabilité, faites d'instabilités et de turbulences sociales, devenant sujets à la « désaffiliation » (Castel, 1994). Ils sont, en quelque sorte, les « lâchés par le train du progrès » (Vrancken, 2014, p.24). « S'en remettre aux travailleurs sociaux représente alors, pour les usagers, un espoir de stopper ou d'endiguer cette accumulation, souvent exponentielle, de difficultés sociales. Mettre en ordre ses papiers, ses relations avec les administrations, les services sociaux permet ainsi de se mettre en ordre : en ordre social » (Gaspar, 2012, p.210).

Pour répondre à cette remise de soi de l'utilisateur, les travailleurs sociaux normatifs effectuent leur travail généralement « en faisant à la place » de celui-ci, par souci de gain de temps et d'efficacité (Gaspar, 2012). Ces pratiques font ainsi penser aux origines du social, basé sur une logique assistancielle, destiné aux indigents, aux exclus et aux plus démunis de la société (Vrancken, 2010). Les travailleurs sociaux cliniques et militants sont, quant à eux, caractérisés par leur volonté d'accompagner l'utilisateur. « Faire à la place » de celui-ci apparaît ainsi comme une pratique secondaire dans leur travail (Gaspar, 2012).

Au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères, les usagers sont sujets à de grandes vulnérabilités sociales, étant soit demandeurs d'asile, primo-arrivants avec un statut régularisé, ou sans-papiers. Leur zone de vulnérabilité s'agrandit encore davantage face à la barrière de la langue. Il est donc facile de deviner que les travailleurs sociaux effectuent beaucoup de démarches à leur place.

## L'inscription dans un cadre légal

Les travailleurs sociaux normatifs insistent sur le respect des exigences administratives, celles-ci étant, pour eux, un élément constitutif de leur cadre de travail à pas à remettre en cause (Gaspar, 2012). Ces exigences administratives délimitent leur travail et servent à inscrire l'utilisateur dans un cadre légal, défini comme étant « la réalité » (Gaspar, 2012). Dès lors, des contraintes sont imputées aux usagers et « la formule "C'est comme ça !" traduit le simple fait que la réalité s'impose aux travailleurs sociaux et aux usagers, qu'il ne sert à rien "de faire croire qu'on peut changer les choses" » (Gaspar, 2012, p.213). Ne pas créer de faux espoir peut ainsi devenir une règle de conduite pour les travailleurs sociaux normatifs :

*« Pour moi, ce qui est essentiel, c'est l'honnêteté. C'est l'honnêteté de pouvoir dire les choses, les vraies choses aux personnes. Ça veut dire que s'il y a une décision négative ou si je sais qu'il n'y a plus rien à faire pour une situation, c'est l'honnêteté de ne pas créer de faux espoirs. Pour moi, ça c'est quelque chose de primordial. Par exemple, envers une stagiaire, pour moi si je constate qu'elle crée des faux espoirs, pour moi son stage est raté. Parce que c'est essentiel, on travaille avec des gens, des groupes qui sont vulnérables et ils ont besoin de cette clarté. »*

**Antonio, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

Comme nous le voyons dans cet extrait d'entretien, face à une demande d'asile refusée, Antonio n'a aucun moyen d'action. La procédure de demande d'asile définit ainsi le cadre légal à respecter et dans lequel l'utilisateur doit s'inscrire. Le Parcours d'intégration constitue également un second cadre légal au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères. Celui-ci découle de l'octroi du statut de réfugié et concernent uniquement les primo-arrivants. Ce Parcours d'intégration apparaît comme bénéfique aux yeux des travailleurs sociaux normatifs, permettant de préparer les demandeurs d'asile régularisés à la réalité, favorisant ainsi leur intégration :

*[A propos de son opinion concernant le Parcours d'accueil et son renforcement]*

*« Je ne trouve pas que c'est spécialement une mauvaise chose, d'expliquer aux gens vraiment un peu comment ça se passe en Belgique, parce qu'on n'a pas forcément les mêmes codes. Après, tant que ce n'est pas du genre : "Vous devez faire ça en Belgique !", "Nous, on fait comme ça en Belgique et vous devez faire comme ça !". Enfin, je ne trouve pas ça une mauvaise idée parce que ça paraît con [sic], mais parfois les gens, il y a des trucs qu'ils ne savent pas. Tu vois, par exemple, on a eu un résident qui s'est pris un PV parce qu'il a traversé la route sans passer sur un passage pour piétons. Chez lui, on marche partout... ça s'est passé à Anvers... c'est bête. Et puis même pour le tri des déchets... Je sais bien qu'il y a des gens qui viennent vraiment de nulle part, où il n'y a pas de train, il n'y a pas..., ce n'est pas le même alphabet, il y en a qui ne savent pas lire, etc. »*

**Julie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge**

## Le contrôle du respect des règles

Les travailleurs sociaux normatifs se situent entre leur institution et les usagers, veillant à l'application des règles et au respect de celles-ci. Ils peuvent ainsi opérer un certain contrôle (Gaspar, 2012). « Déclarer "clairement" quelles sont les règles, les principes, "ce à quoi on ne peut déroger" leur permet de "rester droit dans [leurs] bottes", d'être dans une relation qualifiée de saine » (Gaspar, 2012, p.215). Dès lors, « selon eux, le contrôle fait partie du travail social : ils en font et en sont l'objet de la part de leur employeurs, de leur conseil d'administration, du ministère, etc. » (Gaspar, 2012, p.215).

Par conséquent, ces différents constats trouvent parfaitement illustrations au sein de cet extrait d'entretien, expliquant la procédure à respecter au sein du « bureau logement » :

**Pierre :** « Au sinon, le gros du boulot pour le moment, mais ça c'est depuis cet hiver, c'est donc la recherche de logements pour les résidents qui ont obtenu le statut de réfugiés. Et ils ont 60 jours pour trouver, donc c'est assez court tu vois. Et le temps qu'ils se mettent en route, et qu'ils se persuadent que effectivement, ils ont le statut et vont pouvoir vivre en Belgique, il y a déjà un mois qui est passé. Donc après, c'est toujours au rush et tout. En plus, ils aiment beaucoup aller dans le Nord parce que les loyers sont moins chers, alors au-dessus de Bruxelles. Donc ils savent qu'ils vont devoir apprendre le néerlandais, ce qui n'est pas toujours évident. Mais je dis : "comme de toute façon, vous êtes dans un nouveau pays, vous devez apprendre ou bien le français ou bien le néerlandais." Et ça, on essaie le plus possible que dans leur parcours d'attente ici, avant d'avoir le statut, qu'ils commencent déjà au moins à apprendre une des langues. »

**Chercheur :** « Et tu m'as dit 60 jours et sinon ? »

**Pierre :** « Oui, alors voilà, on arrive au 50<sup>ème</sup> jour, on fait d'office une demande de prolongation mais il faut des bonnes raisons pour qu'elle soit acceptée. Alors par exemple, le gars, il a fait plein de recherches, il a eu 3 possibilités d'appartement mais qui ont été annulées par le propriétaire ou le CPAS. Et donc, manifestement, il est de bonne volonté mais... Alors en général, il reçoit au moins 15 jours à un mois en plus. »

**Chercheur :** « Et sinon ? »

**Pierre :** « Et sinon, il a trois jours pour quitter le centre. Oui, ça arrive rarement mais c'est arrivé il n'y a pas longtemps. Et le gars, comme il n'avait forcément pas trouvé d'appartement, pas d'endroit où aller, il a rejoint une communauté d'amis qui est sur Liège, où il va continuer à chercher jusqu'à ce qu'il obtienne... Parce que pour le CPAS, tu sais, ils ont besoin d'une preuve d'habitation dans la commune, avec une proposition de contrat de bail, ... Le CPAS va ensuite vérifier si le logement répond aux conditions d'hygiène minimales, et s'il n'est pas trop cher et tout ça. ... »

### **Extrait d'entretien avec Pierre, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

Tout au long de cet extrait d'entretien, Pierre nous explique de manière très précise les normes à respecter lors de la recherche logement, auxquelles les usagers ne peuvent déroger, tout en illustrant ses propos d'exemples concrets de situations vécues. Il évoque également ses pratiques professionnelles, définies elles-aussi par des règles, dont le but est de favoriser l'intégration de l'usager.

De plus, nous pourrions déceler une éventuelle influence de l'Etat social actif sur ses pratiques professionnelles, au travers de sa composante centrale : l' « activation ». Pour rappel, celle-ci vise, d'une part, à « "activer" les dépenses de l'Etat afin d'assurer une gestion proactive des risques sociaux » ; et d'autre part, à « activer » aussi bien « les individus concernés par ces dépenses, [...] les bénéficiaires », que « les professionnels chargés de mettre en œuvre les politiques publiques. » (Orianne, 2005, p.181). Dit autrement, la mutation de l'Etat social en un Etat social actif a donc influencé les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. Cette mutation se caractérise par un « passage de dépenses subitement perçues comme "passives" vers des dépenses dites "actives", misant davantage sur l'insertion, la responsabilisation, l'implication de l'ayant droit au sein de la société » (Vrancken, 2010, p.19), allant alors de pair avec les notions d'individualisation, de contractualisation et de territorialisation. Au travers de cet exemple décrivant la procédure à suivre pour la recherche d'un logement, nous pouvons constater que les pratiques professionnelles de ce travailleur social se basent sur un principe de responsabilisation qui incombe le demandeur d'asile régularisé à devoir se trouver un logement, dans un délai défini. Il devient alors en quelque sorte responsable de lui-même, devant répondre aux exigences que lui impose son nouveau statut régularisé. Il est ainsi encouragé « à se prendre en charge, à devenir autonome, compétent et acteur de sa propre vie » (Vrancken, 2010, p.45), tout en pouvant, pour cela, être aidé par un collaborateur polyvalent, agissant comme un facilitateur. Cet usager devra alors procéder à un réel « travail sur Soi » (Vrancken, 2010), pouvant ainsi s'appuyer sur des outils et des dispositifs mis à sa disposition. Cependant, il reste responsable d'en faire bon usage.

Dans un deuxième extrait, ci-dessous, nous pouvons également remarquer que les pratiques professionnelles illustrées par les propos de Pierre, renvoient clairement aux principes orthopédiques évoqués par Gaspar (2012), visant à « (ré)intégrer les usagers dans des dispositifs sociaux » et « à leur faire adopter une nouvelle manière de se comporter socialement » (p.206). Les nouveaux comportements que le travailleur social essaie d'inculquer aux résidents sont, d'ailleurs, perçus comme étant adéquats et bénéfiques pour ceux-ci. Le travailleur social agit également comme contrôleur, supervisant l'avancée des recherches de l'usager, devant parfois le recadrer :

*« Mais ce n'est pas trop compliqué comme boulot, c'est simplement du suivi tous les jours et puis... [...] En fait, on peut juste leur montrer comment ça se passe les techniques de téléphone. On leur montre d'abord les techniques d'Internet : comment chercher ? Comment se déplacer aussi, aller sur un lieu où ils ont l'impression qu'ils vont pouvoir trouver. Et chercher sur place. Comme ça, ils apprennent le lieu, ils apprennent les habitudes locales et ils connaissent géographiquement où ils vont trouver un logement. Et alors, étant sur place, ils peuvent, heu..., donc par exemple, ils ont un ami chez qui ils vont loger cette nuit-là, ils y dorment deux jours. Le premier jour, ils font de la recherche, le deuxième jour, ils peuvent contacter, visiter et éventuellement voir déjà le CPAS ou... Et tout, ces pratiques-là, avec des gens qui arrivent d'Afghanistan, ou de Somalie ou enfin bref, c'est hyper compliqué tu comprends bien. Sans la langue en plus, ce n'est pas évident du tout. Ou ils comptent sur nous, parfois, ils nous font une liste de toutes les pages d'appartements qui les intéressent et on doit les contacter pour eux. Mais quand tu vois la liste, tu vois : Malines, Gand, Bruxelles, Liège. On dit : "non ça va pas quoi ! Et si j'ai trois visites sur la même journée, comment tu*

*fais ?" Tu vois, donc c'est tout ça qu'il faut essayer de leur faire comprendre, leur faire acquérir une certaine logique... Et petit à petit, ils y arrivent, ils ont tous trouvé jusqu'ici... »*

*Pierre, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge*

### **Imposer et/ou s'imposer**

Enfin, la dernière composante de cette « orthopédie normative » mobilisée par les travailleurs sociaux normatifs dans leurs pratiques professionnelles, est le fait de s'imposer et/ou d'imposer un cadre à respecter aux usagers (Gaspar, 2012). Pour ce faire, l'usage d'une position d'autorité peut parfois être nécessaire. En effet, « il est essentiel pour eux d'occuper cette position d'autorité que leur confère leur statut de professionnels et d'incarner ainsi la fonction qui, dans nos styles de vie, demeure celle du père. Il n'existe en conséquence chez eux aucune prétention à l'égalitarisme et, corollairement, aucune volonté d'occultation de tout ce qui pourrait signifier l'inégalité de position –la domination– entre eux et les usagers. [...] L'autorité et la domination sont ainsi souvent présentées à la fois comme nécessaires et salutaires » (Gaspar, 2012, p.219). En accord avec les observations de Gaspar (2012), il existe, au sein du centre d'accueil de la Croix-Rouge, un bon nombre de règles à respecter, afin d'en assurer le bon fonctionnement, dans un souci de sécurité et d'hygiène pour les demandeurs d'asile qui y résident ; et dont les travailleurs sociaux en sont les garants. Ces derniers doivent donc leur imposer certaines normes, se montrant parfois fermes et autoritaires, comme nous pouvons l'observer dans l'extrait d'entretien ci-dessous :

*« Tu vois, par exemple, s'il y a des mesures de sécurité et d'hygiène, des règles de sécurité pour l'incendie, là il faut être ferme. Il faut être ferme. Là, je ne peux pas être laxiste. Là, je suis obligé d'être ferme, d'être vraiment très stricte et même de sanctionner si quelqu'un ne respecte pas les règles. Ce n'est pas toujours évident mais si on ne le fait pas, il y a un débordement et ça peut aller à la catastrophe. De même que l'hygiène, si on trouve des cafards et des souris parce que les gens laissent de la nourriture pendant des jours et des jours. Une journée, je peux comprendre qu'on puisse laisser trainer. Mais quand ça reste des jours dans la chambre, ça manque vraiment d'hygiène et là, ça devient dangereux. Il y a plein de gens, il y a presque 300 personnes. Il y a des enfants, des femmes, des hommes. Il y en a qui font des efforts et ceux qui ne le font pas. Ça c'est dangereux. Il y a un minimum à respecter. Donc là, je montre mon côté homme, le côté autoritaire, le côté paternel. »*

*Philippe, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge*

### **La volonté de scinder vie privée et vie professionnelle**

Les travailleurs sociaux normatifs marquent clairement leur volonté de scinder vie privée et vie professionnelle (Gaspar, 2012). « Cette séparation représente une condition essentielle de possibilité d'imposition du cadre, des règles, des normes, ainsi qu'une garantie contre les risques potentiels d'utilisation de la relation par l'utilisateur afin de déroger à ces règles » (Gaspar, 2012, p.227). Ainsi, les travailleurs sociaux normatifs marquent clairement leur attachement au respect des horaires, refusant de traiter des problèmes sociaux dans leur sphère privée. Ils mettent à distance les usagers, ne voulant pas « être copains » avec eux, dans le but de maintenir ainsi un certain cadre :

« Ici, c'est facile [de faire la distinction entre vie privée et vie professionnelle]. Parce que je ne peux pas ramener de dossiers à la maison et je ne vois pas les gens à l'extérieur. Donc, il n'y a qu'ici que je m'investis. Et ma vie, à l'extérieur, et bien j'y fais ce que je veux. Et je ne vois pas de collègues qui ramènent des dossiers à la maison. Pourtant, parfois la réflexion pourrait t'amener à passer des soirées à réfléchir à une solution. Non, moi tout ça, je le fais ici. Quand je faisais mes animations, et bien c'est ici que je préparais. »

**Pierre, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

« Oui, je fais la distinction entre vie privée et vie professionnelle, Par exemple, je t'ai expliqué qu'ils [certains demandeurs d'asile] viennent à mon club de foot. C'est le seul endroit, on va dire, où je peux les croiser en dehors du centre. Mais si je les croise à Namur, et bien ce sera comme avec toi : on se serrera la main, on se dira bonjour et il n'y a pas de souci. Mais je laisse un cadre. Je n'inviterais pas un résident à venir chez moi, il faut des limites. »

**Justin, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

« Je ne veux pas être copain avec les résidents. Il y a, au travers de l'animation, un côté relationnel très chouette. Mais il n'y a pas cette intimité que j'aurais avec un ami. Ce qui donne des fois, aussi, des très agréables relations parce que ça reste distant, tout en étant agréable, avec beaucoup de respect et d'enthousiasme l'un envers l'autre. »

**Philippe, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

### **Se sentir « à sa place »**

En accord avec les observations réalisées par Gaspar (2012), nous pouvons, de plus, noter que les travailleurs sociaux normatifs se disent exercer « un métier comme un autre ». Ils sont satisfaits de celui-ci, se sentant ainsi « à leur place ». « Une façon d'être heureux au travail, c'est d' "être à sa place dans l'espace social", c'est-à-dire occuper une position professionnelle en adéquation avec des dispositions et des aspirations socialement constituées, d'abord dans la famille » (Baudelot et Gollac (2003), cité par Gaspar, 2012, p.242).

Lorsqu'ils évoquent leur trajectoire professionnelle, les travailleurs sociaux normatifs observés mentionnent le fruit du hasard comme une des raisons justifiant leur engagement professionnel au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères, rappelant dès lors cette idée d'un « travail comme un autre ». Ayant donc, à la base, un intérêt quelconque pour la cause des personnes étrangères, ils se sont installés dans leur fonction et une fois en place, ils ne se sont plus posé la question de changer, effectuant simplement leur travail :

**Justin :** « Par rapport à mon parcours, j'ai fini mes études [d'éducateur spécialisé] à 22 ans et là, j'ai commencé à postuler un peu partout, enfin un peu comme tout le monde. Et on m'a souvent trouvé trop jeune. Donc j'ai commencé à travailler au Service des Sports à la Ville de Namur, dans les piscines, mais je n'arrivais pas à me faire un temps plein. Et à un moment, j'ai vu l'annonce pour ici. Et là, c'est le premier endroit où on m'a donné ma chance. Maintenant, il y a 7 ans et c'est vrai que je me suis toujours bien plu et je ne me suis plus posé la question de changer. Je suis resté ici. »

**Cheurheur :** « Et ce n'était pas spécialement pour la cause des réfugiés alors ? »

**Julien :** « Non. Pour être honnête avec toi, à mon arrivée, un centre pour demandeurs d'asile, je ne savais pas trop ce que c'était, il y a 7 ans d'ici. On m'en avait seulement parlé un petit peu à l'école. »

**Extrait d'entretien avec Justin, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

« C'est un peu un hasard en fait : quand j'ai fini mes études, j'avais fait mon stage au CPAS de Ciney et je pouvais y être engagée. J'avais la possibilité d'avoir un mi-temps, CDI, là-bas. Et puis j'ai vu l'annonce de la Croix-Rouge et donc, j'ai postulé. Parce que je n'avais vraiment pas envie de travailler au CPAS, en fait. Mais il fallait bien que je trouve du boulot et le CPAS me proposait un mi-temps. Mais non, j'avais envie d'un temps plein et de changer vraiment d'horizon. Et voilà, j'ai postulé, j'ai été engagée et je suis toujours là. J'ai eu un contrat d'un an au départ et puis ... Donc c'est vrai que les demandeurs d'asile, la problématique des réfugiés, la procédure, etc., je savais ce que c'était mais je parlais un peu dans l'inconnu. On a eu un petit cours à l'école mais pas vraiment grand-chose... »

**Nathalie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge**

### **L'intériorisation d'une valeur institutionnelle, agissant comme une norme partagée**

Enfin, en guise de dernière caractéristique propre aux travailleurs sociaux normatifs observés sur le terrain, nous pouvons noter que ces derniers semblent avoir intériorisé une valeur institutionnelle, agissant dès lors, pour eux, comme une norme partagée. La Croix-Rouge définit ses actions et ses missions selon 7 principes<sup>18</sup>, incluant : humanité, impartialité, neutralité, indépendance, volontariat, unité et universalité. Parmi les travailleurs sociaux de Croix-Rouge, nous avons notamment pu observer l'évocation récurrente de la valeur d'équité au sein de leurs discours. Cette valeur, perçue comme essentielle au sein de leurs pratiques professionnelles et bénéfique pour les usagers, fait alors écho à l'un des 7 principes présentés ci-dessus, à savoir, celui d'universalité, en vue de donner la même chose à tout le monde. Ces travailleurs sociaux s'identifient, en quelque sorte, aux missions et aux valeurs de la Croix-Rouge, définissant alors leur engagement professionnel par « l'identification psychologique de l'individu aux buts et aux croyances de l'organisation » (Duchesne, Savoie-Zajc et St-Germain, 2005, p.501).

Le souci du respect de cette valeur d'équité fait partie des préoccupations premières des travailleurs sociaux normatifs observés, soucieux d'effectuer correctement leur travail, de manière cohérente. « Donner la même chose à tout le monde » et ne pas s'adonner à une quelconque forme de favoritisme se révèlent, en effet, être une norme hautement partagée par ceux-ci, à l'image d'une règle de conduite :

« Il faut essayer d'être cohérent et d'offrir le même service à tout le monde, donc de ne pas rentrer dans une certaine forme de favoritisme. »

**Justin, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

---

<sup>18</sup> Pour plus d'informations, veuillez consulter « Les 7 principes de la Croix-Rouge », disponible sur le site internet de la Croix-Rouge.

« On essaie de travailler dans la cohérence. Ce n'est pas toujours facile parce que...c'est peut-être le plus dur... Il faut donner à chacun la même chose. Et alors, comme tout le monde vit ensemble, en communauté, et bien tout le monde sait tout ici. Tu vois, c'est une grande famille, on est 320 et c'est comme une grande famille. Et si tu prêtes tes baskets à un pour aller courir, on peut te dire : "Et pourquoi tu as prêté tes baskets à lui et pas à lui ?" ... Tu vois, ça, ce n'est pas facile à gérer. Donc on essaie de travailler dans la plus grande cohérence. Donner la même chose à chacun, c'est important. »

**Julie, collaboratrice polyvalente à la Croix-Rouge**

« Ahmed [son collègue], il est d'origine ethnique djiboutienne, il n'y en a pas beaucoup ici mais il parle somalien. Donc, il va être fort alpagué par les personnes somaliennes. Ce qui peut arriver [...], par exemple, on aurait la communauté somalienne qui viendrait et qui lui dirait : "oui mais tu es somalien comme moi". Et le risque, c'est que tu fasses énormément de choses pour ta propre communauté mais que tu délaisses les autres, et que tu te laisses aspirer par cet aspect communautaire, ce que je peux comprendre, ce n'est pas un dénigrement. Mais c'est un risque parce que les gens qui vivent ici le voient aussi. Et donc, ça peut poser problème si tu ne trouves pas un équilibre entre ce que tu as été et ce que tu es ici avec ta casquette d'éducateur, d'accompagnateur, etc. Le problème est là, de ne pas voir les choses dans sa globalité. Il faut pouvoir poser la limite et surtout le cadre. »

**Antonio, collaborateur polyvalent à la Croix-Rouge**

## Conclusion

En conclusion, ce travail de recherche s'est construit selon une démarche compréhensive du phénomène étudié, en vue de percevoir et de définir l'engagement professionnel des travailleurs sociaux employés au sein du secteur de l'intégration des personnes étrangères. Nous avons ainsi pu noter à quel point le travail social est dense et complexe, amenant les travailleurs sociaux à mettre en place une polyvalence quotidienne, influençant leurs pratiques professionnelles. Constamment en changement, le secteur de l'intégration des personnes étrangères amène ces derniers à une continuelle adaptation aux urgences, besoins et demandes des usagers et aux règles en vigueur, faisant à chaque fois appel à des compétences multiples et variées, faisant apparaître des traits identitaires différents, en fonction des cas. Le modèle d'analyse proposé au sein de cette recherche, basé sur les concepts d'engagement, d'engagement militant et d'éthos professionnel, s'est également solidement appuyé sur la grille de lecture proposée par Gaspar (2012), nous permettant alors de mettre en perspective la typologie de trois identités de travailleurs sociaux définie par celui-ci, avec notre matériau empirique.

En regard à la question de départ de ce travail et à l'hypothèse formulée, induisant l'existence d'un engagement militant commun à tous les travailleurs sociaux du secteur de l'intégration des personnes étrangères, nous avons pu observer au cours de l'analyse que leur engagement professionnel n'est pas uniquement façonné et définit par un pôle unique comme nous l'avons postulé. En effet, conformément aux observations de Gaspar (2012), leur engagement et leur identité s'articulent autour de trois pôles : le pôle clinique, le pôle militant et le pôle normatif, pouvant parfois être mobilisé à tour de rôle au sein de leurs pratiques professionnelles. Chaque travailleur social étant, cependant, marqué par une prédominance spécifique, influençant de manière prépondérante leurs actions dans le secteur. L'éthos professionnel des travailleurs sociaux du secteur de l'intégration des personnes étrangères se structure donc autour de ces trois pôles, nous permettant ainsi de saisir et de mettre en exergue la récurrence de comportements de ces acteurs, membres d'un même groupe professionnel et d'un même secteur.

Les travailleurs sociaux cliniques observés, faisant preuve d'une grande empathie, s'identifient fortement aux problèmes de leurs usagers, plaçant leur souffrance au cœur de leurs discours. Ils orientent donc leurs pratiques professionnelles en vue d'effectuer un travail de réparation, où l'écoute et la parole deviennent leurs deux outils de prédilection, en vue de pouvoir installer une relation de confiance avec l'utilisateur. Cette proximité recherchée leur sert alors à pouvoir orienter de manière la plus adéquate leur intervention, en vue de sortir l'utilisateur de sa souffrance.

Les travailleurs sociaux militants observés sont guidés par leur désir de revendication, mettant en avant leur rôle de jugement critique envers les politiques sociales qu'ils doivent appliquer. Le social étant, pour eux, étroitement lié aux décisions politiques, ils mettent en avant leur vision globale du

secteur de l'intégration des personnes étrangères. Leurs pratiques professionnelles sont orientées en vue de fournir un travail d'explication aux usagers, afin de pouvoir les mobiliser et les conscientiser sur les réalités sociales dans lesquelles ils s'inscrivent, mettant pour cela en place des supports. Par leurs actions, ils ont l'impression de contribuer, à leur échelle, à changer les choses. Leur engagement militant peut être explicité comme étant, pour certains, une vocation, ou pour d'autres, comme étant progressif et inconscient.

Les travailleurs sociaux normatifs présentent, quant à eux, un réel attachement au respect des règles, structurant ainsi leurs pratiques professionnelles autour de celles-ci. Selon eux, leur cadre de travail n'est pas à remettre cause et est perçu comme étant bénéfique pour leurs usagers, leur permettant de se mettre en ordre administrativement et de s'inscrire dans la réalité. Ces travailleurs sociaux normatifs ont donc un rôle de contrôle du respect des règles, devant parfois les imposer aux usagers. Certains d'entre eux s'identifient également aux valeurs institutionnelles, semblant les avoir intériorisées au sein de leurs pratiques professionnelles.

Ainsi, malgré la prédominance souvent marquée dès le départ pour l'un de ces trois pôles, leur permettant de donner sens à leurs pratiques professionnelles et de justifier leur engagement professionnel, l'identité des travailleurs sociaux peut parfois osciller entre ces trois catégories.

Enfin, en guise de clôture, nous pouvons nous questionner quant à l'influence du récent changement législatif, rendant obligatoire l'entièreté du Parcours d'intégration pour les primo-arrivants, sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux concernés. Ce changement de législation entrainera-t-il une prédominance d'un pôle identitaire sur un autre, favorisant l'apparition d'un mouvement militant désireux d'influer sur les politiques sociales ou, au contraire, un regain du penchant normatif, en vue de cadrer parfaitement aux nouvelles exigences ? Cette nouvelle mesure sera-t-elle réellement adéquate aux réalités de terrain et aux besoins des usagers ? Ceux-ci seront-ils davantage activés, devenant seuls responsables de leur propre intégration au sein de la société belge ? Les travailleurs sociaux et les usagers vont-ils subir plus de pression et plus de contrôles ? Cet ensemble de questions ouvrent ainsi la porte à de nouvelles recherches, dont l'enjeu serait de percevoir l'influence du changement des politiques sociales sur l'ensemble des pôles identitaires développés chez les travailleurs sociaux du secteur de l'intégration des personnes étrangères.

## Bibliographie

### Ouvrages et articles

BECKER, Howard, S., 2006, « Notes sur le concept d'engagement », *Tracés. Revue des Sciences humaines*, n° 11, pp. 177-192. (Traduction de DEBRAS, Camille, PERDONCIN, Anton, de l'œuvre originale publiée en 1960)

BESSIN, Marc, 2009, « Focus : la division du travail sexuée », *Informations Sociales*, n°152, pp. 70-73.

CASTEL, Robert, 1994, « La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 22, pp. 11-27.

DE LAVERGNE, Catherine, 2007, « La posture du praticien-chercheur : un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative », *Recherche qualitative Hors Serie*, n°3, pp. 28-43.

DJAOUI, Elian, LARGE, Pierre-François, 2007, « L'imaginaire dans les rapports de genres dans le champ du travail social », *Sociologies Pratiques*, n°14, pp.103-117.

DUCHESNE, Claire, SAVOIE-ZAJC, Lorraine, ST-GERMAIN, Michel, 2005, « La raison d'être de l'engagement professionnel chez des enseignantes du primaire selon une perspective existentielle », *Revue des sciences de l'éducation*, vol. 31, n°3, pp. 497-518.

DUFRENE, Bernadette, GELLEREAU, Michèle, 2004, « Qui sont les médiateurs culturels ? Statuts, rôles et constructions d'images », *Médiation et information*, Paris, n°19, pp. 163-176.

FURTOS, Jean, 2006, « Les dimensions psychiques de la précarité » (Propos recueillis par Catherine Halpern), *Sciences Humaines*, n°168, pp. 48-49.

FUSULIER, Bernard, 2011, « Le concept d'ethos : De ses usages classiques à un usage renouvelé », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, 42-1, pp. 97-109.

GARDELLA, Édouard, 2006, « Le jugement sur l'action. Note critique de L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement de L. Thévenot », *Tracés. Revue des Sciences humaines*, n°11, pp. 137-158.

GASPAR, Jean-François, 2012, *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*, Editions La Découverte, Paris.

GOFFIN, Michel, 2008, « Education permanente en Communauté française Wallonie-Bruxelles : l'enjeu de l'association des milieux populaires à la participation sociale et citoyenne », *Pauvreté, Dignité, Droits de l'homme*. Bruxelles, décembre 2008, pp. 173-182.

ION, Jacques, 2005, « Brève chronique des rapports entre travail social et bénévolat. », *Pensée plurielle*, n°10 ( 2/2005), pp. 149-157.

MARTINIELLO, Marco, REA, Andrea, 2012, *Une brève histoire de l'immigration en Belgique*, Fédération Wallonie-Bruxelles, Bruxelles.

ORIANNE, Jean-François, 2005, « L'Etat social actif en action : Troubles de l'employabilité et traitement clinique du chômage », in VIELLE, Pascale, POCHET, Philippe, CASSIERS, Isabelle (dir.), *L'Etat social actif : Vers un changement de paradigme ?*, PIE / Peter Lang, Bruxelles (coll. Travail & Société), pp. 179-207.

OSSIPOW, Laurence, LAMBELET, Alexandre, CSUPOR, Isabelle, 2008, *De l'aide à la reconnaissance : ethnographie de l'action sociale*, Éditions ies, Genève.

QUIVY, Raymond, VAN CAMPENHOUDT, Luc, 2006, *Manuel de recherche en sciences sociales*, 3<sup>ème</sup> édition, Dunod, Paris.

RAVON, Bertrand, ION, Jacques, 2012, *Les Travailleurs sociaux*, La Découverte, Paris.

SABOURIN,, Éric, 2007, « L'entraide rurale, entre échange et réciprocité », *Revue du Mauss*, La Découverte, n°30 (2007/2), pp. 198-217.

SAWICKI, Frédéric, SIMÉANT, Johanna, 2009, « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français », *Sociologie du Travail*, Paris, vol. 51, pp. 97-125.

VRANCKEN, Didier, 2014, *Le crépuscule du social*, Presses Universitaires de Liège, Liège.

VRANCKEN, Didier, 2010, *Social Barbare*, Couleur Livres asbl, Bruxelles.

### Textes législatifs

Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif au soutien de l'action associative dans le champ de l'éducation permanente, 30 avril 2014, *Moniteur Belge*, pp. 79576-79592.

Convention relative au statut des réfugiés, 28 juillet 1951, *Organisation des Nations Unies*, Genève.

Décret modifiant le Livre II du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, 28 avril 2016, *Moniteur Belge*, pp. 30637-30641.

Décret relatif au soutien de l'action associative dans le champ de l'Education permanente, 17 juillet 2003, *Communauté Française*.

Décret remplaçant le livre II du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère, 27 mars 2014, *Moniteur Belge*, pp. 33880-33895.

### Pages internet

CROIX-ROUGE, 2016, *Les 7 principes de la Croix-Rouge*. En ligne sur le site de la Croix-Rouge de Belgique : <http://www.croix-rouge.be/la-croix-rouge/le-mouvement-croix-rouge/les-7-principes/>, consulté le 7 juillet 2016.

RTBF, BELGA, 9 mars 2016, *"Invasion de migrants": un millier de plaintes auprès du CDJ contre Sudpresse*. En ligne sur le site de la RTBF : [http://www.rtbf.be/info/medias/detail\\_invasion-de-migrants-un-millier-de-plaintes-aupres-du-cdj-contre-sudpresse?id=9235611](http://www.rtbf.be/info/medias/detail_invasion-de-migrants-un-millier-de-plaintes-aupres-du-cdj-contre-sudpresse?id=9235611), consulté le 20 mars 2016.

## Annexes

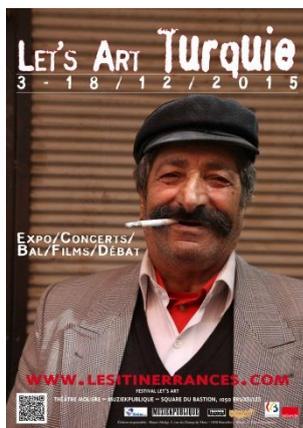
### Création théâtrale :

Création collective d'une pièce de théâtre abordant les violences faites aux femmes, nommée « Silence de plomb, paroles de soi(e) », issue d'un atelier avec un groupe de femmes demandeuses d'asile. Cette pièce est accompagnée d'un dossier pédagogique et est le fruit d'un partenariat entre le Siréas, Ebullition Théâtre, Fedasil Florennes, le CBAI, le GAMS et le SCI.



### Le Festival « Let's Art »

Festival organisé par le Siréas, ciblé chaque année sur un pays différent et donnant lieu à des projections/débats, une exposition, un concert. Le festival de 2015 était consacré à la Turquie.



### Les « 10 Idées fausses sur les migrations »

Brochure accompagnée d'une capsule vidéo, dénonçant les « 10 Idées fausses sur les migrations ». Un projet à l'initiative des avocates du cabinet Progress Lawyers Network, en partenariat avec le Siréas.



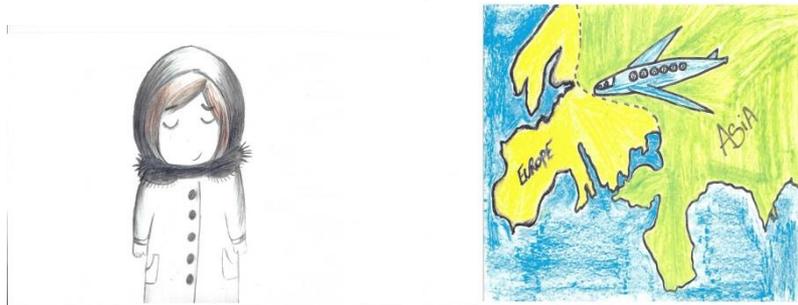
## Cartes de revendication

Sous forme de carte de vœux, envoi de revendications à destination du Secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration, Théo Francken, en vue d'attirer son attention sur la problématique de la scolarité des enfants sans-papiers.



## Dossier pédagogique « Des Mots d'enfants »

Outil pédagogique accompagné d'un film à destination des enseignants en vue de pouvoir aborder, avec leurs élèves, la problématique de la scolarité des enfants sans-papiers. Outil réalisé par le Siréas/SASB et la plateforme Mineurs en Exil.



## Les Cinématinées

Projections/débats organisés une fois par mois par le Siréas de Bruxelles.



# Week-End Du Doc

**JEUDI 13.11**

**18h00 INAUGURATION**

19h00 « Murs Protécieurs »  
20h00 « Les Gens du Fleuve »

**VENDREDI 14.11**

14h00 « Ouvrières du monde »  
15h30 « En attendant les hommes »  
17h00 « Vous êtes servis »  
20h00 « Anima »  
20h30 « Sans papiers, sans voix »

**SAMEDI 15.11**

14h00 « Les jours sans lune »  
15h30 « Voyage sans retour »  
17h00 « La fab. histoire de Sevgi et Andon »  
20h00 « L'argent des pauvres »  
20h30 « Waiting for August »

**DIMANCHE 16.11**

14h00 « Un été avec Anton »  
15h30 « The art of becoming »  
17h00 « Le voyage d'Aïcha »

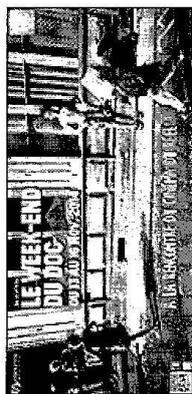
**19h00 CLOTURE du WEEK-END**

19h30 « Les noms n'habitent nulle part »



**Centre d'Accueil  
pour Demandeurs d'Asile  
de la Croix-Rouge**

**« Le Bocq »**



Rue du Redeau, 70

5530 **Yvoir**

08261 03 88

centre.yvoir@croix-rouge.be

150 ans à aider le monde  
**CROIX-ROUGE**  
de Belgique

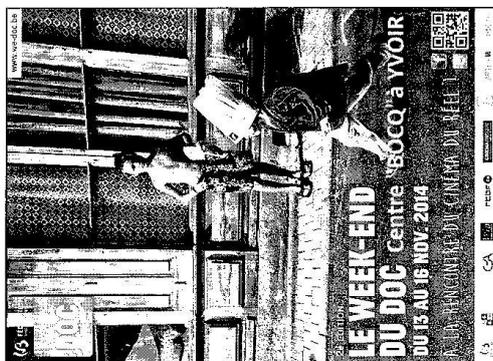
## Le Weekend du Doc

Organisation de projections/débats durant tout un weekend à l'occasion du « Weekend du Doc », organisé au Centre de la Croix-Rouge « Le Bocq » à Yvoir en 2014.



A la rencontre du  
cinéma du réel ...

**Exils &  
Migration**



**Centre d'Accueil pour  
Demandeurs d'Asile  
de la Croix-Rouge  
« Le Bocq »**  
Réservations :  
08261 03 88

150 ans à aider le monde  
**CROIX-ROUGE**  
de Belgique



L'éditeur responsable: D. Sondag-Thuill, rue de Saille 96, Bruxelles B-1180

**Le centre « Le Bocq » souhaite la bienvenue aux amateurs de documentaires ainsi qu'au public, riverain ou non, curieux des conditions de vie des demandeurs d'asile.**

- Les réalisateurs présents à la projection de leur film se feront un plaisir de répondre à vos questions dans la salle directement après le film ou encore au FOYER (espace rencontres) si vous le désirez.

- Au FOYER du festival, à prix symbolique, quelques spécialités d'origines diverses préparées par nos résidents (Asie, Afrique, Moyen Orient, etc.)

- Il n'est pas permis d'emporter boissons et nourriture dans la salle de projection.

### **Jeudi 13 novembre 2014**

#### **18h00 INAUGURATION**

**19h00 Murs protecteurs 13'**  
(2014 - Kevin Zujlderoff)

Un centre de demandeurs d'asile quelque part en Wallonie : couloirs, foyers, salle de loisirs... des personnes de diverses nationalités, un entretien avec l'assistant social, l'attente d'une réponse du Commissariat général, l'espérance d'un statut... En présence du réalisateur

**20h00 Les gens du fleuve (2012 - Xavier Istaesse) 52'**

Un fleuve, majestueux : la Meuse ... Magnifique thème qui a inspiré nombre de poètes, d'artistes ... La Meuse, qui par ses attrait, a favorisé activités touristiques, sportives, culturelles et artistiques.

### **Vendredi 14 novembre 2014**

**14h00 Ouvriers du monde (2000 - M.-F. Collard) 54'**

Des vies singulières : celle d'ouvriers, d'ouvrières dans les pays du Nord comme dans ceux du Sud...

**15h30 En attendant les hommes (2007 - Katy Lena Ndiaye) 52'**

Oualata, la ville rouge à l'extrême est du désert mauritanien. Trois femmes pratiquent la peinture traditionnelle en décorant, les murs des maisons de la ville...

**17h00 Vous êtes servis (2010 - Jorge Leon) 54'**

Ogjakarta, Indonésie, 2009. Dans un centre de recrutement, des femmes sont formées au métier de bonne...

**20h00 Anima (2013 - Simon Gillard) 19'**

Parmi les hommes et leurs gestes, bruts et graves, une âme se libère. Un curieux voyage, une traversée par les airs de cet étrange village de l'Ouest africain...

**20h30 Sans papiers, sans voix (2009 - Denise Vindevogel & Jean-Jacques Mathy) 78'**

Grève de la faim des sans-papiers qui a eu lieu dans l'église du Béguinage du 2 avril au 19 juin 2009.

### **Samedi 15 novembre 2014**

**14h00 Les jours sans lune (2012 - Floriane Cardot) 52'**

Echappés de la dictature birmane, de jeunes réfugiés Shans viennent étudier en Thaïlande...

**15h30 Voyage sans retour (2014-Sergio Ghizzardi) 40'** Un voyage au cœur de la population immigrée hors de l'UE, auprès des hommes et des femmes du troisième âge issus de la communauté marocaine, turque et subsaharienne...

**17h00 La fabuleuse histoire de Sevgi et Anton (2014 - Nathalie Rossetti) 52'**

Elle est musulmane, lui chrétien; histoire du combat de ces « Roméo et Juliette » des temps modernes... En présence du réalisateur et des protagonistes du film

**20h00 L'argent des pauvres (2005- Charlotte Randour) 24'**

Au pied du terril, une femme de 59 ans, son fils et ses amis; pas de confort mais ils vous disent « Bienvenue » ...

**20h30 Waiting for August (2014 - Teodora Ana Mihai) 88'**

Portrait de la famille Halmac, composée de 7 enfants, tous mineurs, vivant à Bacau, une province défavorisée de Roumanie.

### **Dimanche 16 novembre 2014**

**14h00 Un été avec Anton (2012 - Jasna Krajcnovicz) 61'** Anton, 12 ans, vit avec sa grand-mère dans une petite maison à la périphérie de Moscou. En été, il partage ses journées entre ses amis et sa babouchka.

**15h30 The art of becoming (2014 - Hanne Phlypo & Catherine Vuysteke) 60'** Film poétique sur trois enfants mineurs non accompagnés en provenance d'Afghanistan, de Syrie et de Guinée, qui espèrent un avenir stable en Europe.

**17h00 Le voyage d'Aïcha (2014 - Dominique Thibaut) 52'**

Aïcha élève un troupeau de chèvres au nord-est du Burkina Faso. A 24 ans, elle attend son quatrième enfant.

#### **19h00 CLÔTURE du FESTIVAL**

**19h30 Les noms n'habitent nulle part (1994 - Dominique Loreau) 75'**

Un griot sénégalais voyageant entre Bruxelles et Dakar raconte l'histoire de ceux qui quittent leur pays et se risquent à sortir du cercle dans lequel ils sont inscrits depuis leur naissance.

En présence de la réalisatrice



## Exposition de photos :

Réalisation de photos sur le thème de la Journée de la Femme, donnant lieu à diverses expositions. Projet réalisé en 2016 par les animatrices du Siréas et du Service Social des Etrangers de Liège, en collaboration avec l'asbl Article 27.

