

Éthique publique

Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale

vol. 24, n° 2 | 2023

Accompagner l'autonomie aujourd'hui

Dossier principal

Que cache l'idéal d'accompagnement à l'autonomie ? La pluralité des formes de relation d'aide à l'intégration dans le domaine de l'asile

MORGANE KUEHNI, ÉLISE EPINEY ET MAUDE REITZ

Résumés

Français English

L'Agenda Intégration Suisse mis en œuvre en 2019 vise à promouvoir l'autonomisation des personnes réfugiées et admises provisoirement au double sens d'indépendance et d'autodétermination. Mobilisant une enquête qualitative, cet article revient sur les différents types de travail mis en œuvre par les professionnel·les des dispositifs d'assistance vaudois et la manière dont ils permettent (ou non) d'articuler ce double objectif. Si le travail d'accompagnement permet de travailler à la fois l'indépendance et l'autodétermination promues par le cadre réglementaire, il est toutefois réservé à certains profils de bénéficiaires et déterminé par les postes occupés par les professionnel·les.

As a national programme set up by the Confederation and the Cantons implemented in 2019, Agenda Integration Switzerland promotes the empowerment of refugees and provisionally admitted persons in the double sense of independence and self-determination. Using a qualitative survey, this article analyses the different types of work carried out by professionals in the assistance system of the canton de Vaud and the way in which they (do not) enable professionals to articulate this dual objective. While the work of accompaniment allows independence and self-determination promoted by the regulatory framework, it is nevertheless reserved for certain profiles of beneficiaries and determined by the institutional and professional positions.

Entrées d'index

Mots-clés : travail social, accompagnement, autonomie, asile, insertion socioprofessionnelle

Keywords: social work, accompaniment, autonomy, asylum, socioprofessional insertion



renforcés en adoptant l'Agenda Intégration Suisse (AIS). Entré en vigueur le 1^{er} mai 2019, cet agenda a notamment pour objectif de favoriser l'insertion des personnes réfugiées (R) et admises provisoirement (AP)¹ sur le marché du travail et de diminuer leur dépendance à l'aide sociale (assistance publique). L'AIS opérationnalise en quelque sorte ce que nous appellerons dans cet article « l'accompagnement à l'autonomie » : il vise à augmenter les soutiens professionnels pour favoriser une sortie « par le haut » des dispositifs de protections sociales d'un public jugé particulièrement vulnérable. L'AIS combine une promotion de l'autonomie au sens économique (indépendance financière) et au sens philosophique (liberté de choix). Du point de vue économique, il s'agit de donner aux R/AP la possibilité de vivre par leurs propres moyens, sans tutelle et sans dépendance à l'égard des pouvoirs publics, en soutenant leur accès au marché du travail par la mise en place plus précoce et plus intense des mesures spécifiques en matière d'acquisition d'une langue nationale et des mesures d'insertion sociale et professionnelle. Du point de vue philosophique, il s'agit de favoriser l'autonomie entendue comme la capacité à s'autodéterminer, en donnant aux R/AP la possibilité de participer aux processus décisionnels les concernant, en leur laissant une certaine marge de manœuvre pour définir leur projet de vie et déterminer de l'usage des ressources mises à leur disposition par les pouvoirs publics. Cette « liberté processus » (Sen, 1999, cité par Bonvin, Dif-Pradalier et Rosenstein, 2013) est au fondement du travail d'accompagnement mis en œuvre par les professionnel·les, qui ne préforment pas les projets individuels, mais « font avec » les personnes accompagnées (Paul, 2003). L'AIS contribue ainsi à promouvoir la dimension relationnelle du travail d'accompagnement tel que défini dans le champ du travail social depuis les années 1980 (Ravon et Ion, 2012). L'accompagnement individualisé, au plus près des attentes et des capacités des R/AP, constitue le garant à la fois de la légitimité et de l'efficacité du système mis en place par les pouvoirs publics.

2 Le projet d'autonomisation par la participation des publics peut être défini comme le « nouveau paradigme de l'action sociale » (Avenel, 2017) ou comme « un poncif de la culture de l'action sociale » (Alberola et Dubechot, 2012 : 149). Différents travaux s'accordent toutefois sur le caractère paradoxal du projet d'autonomisation, autant pour les publics, que pour les professionnel·les qui doivent « concilier une prétention à l'autonomie de la part [des] usagers et la reconnaissance de [leur] vulnérabilité » (Breviglieri et Stavo-Debauge, 2006 : 133). Dans cet article, nous proposons de prolonger la réflexion sur le caractère paradoxal du projet d'autonomisation pour les professionnel·les en mettant en discussion les enjeux relatifs à la double conception de la notion d'autonomie telle que promue dans l'AIS. En effet, les deux conceptions de l'autonomie – comme indépendance économique et comme capacité de s'autodéterminer – ne vont pas forcément de pair. Dans quelles situations et pour quels profils de R/AP les professionnel·les arrivent-ils/arrivent-elles à concilier ce double objectif ? Que font-ils ou que font-elles lorsque cela n'est pas possible ? Quelle acception de l'autonomie favorisent-ils/favorisent-elles ? Notre proposition analytique ne vise pas seulement à documenter l'écart entre le prescrit – soit les objectifs tels que définis et promus par le cadre réglementaire – et le réel des pratiques de travail, mais à discuter plus largement de ce que cache l'idéal d'accompagnement à l'autonomie en pointant certains enjeux clés pour le travail social.

3 Pour répondre à ces questions, nous mobilisons les résultats d'une enquête² réalisée auprès des R/AP et des assistants sociaux et assistantes sociales, des conseiller·ères en orientation ou des conseiller·ères en insertion chargés·es de leur proposer des cours de langue, des mesures de formation, des mesures socioprofessionnelles pour soutenir leur projet d'autonomisation. Nous procéderons en quatre temps. Tout d'abord, nous reviendrons sur les objectifs de l'Agenda Intégration Suisse en mettant en exergue les points saillants du travail d'accompagnement tel qu'il est attendu des professionnel·les et ce que ceux-ci/celles-ci en disent. Ensuite, nous appuyant sur la typologie de Denis Laforgue (2009) portant sur les divers types de travail vers autrui, nous montrerons que le travail d'accompagnement (travail avec) n'est de loin pas la seule forme de relation d'aide mise en œuvre dans les institutions d'action sociale. L'accompagnement coexiste avec un travail de mise en conformité (travail sur), un travail de *care* (travail pour) ou encore un travail de maintien (travail sans). Nous discuterons ces différentes formes de travail en portant une attention particulière aux situations des R/AP pour lesquelles elles sont mises en œuvre et à la manière



d'autonomisation des publics (indépendance et autodétermination). Nous intégrons ainsi une dimension non prise en compte dans la typologie de Laforgue. Enfin, nous mettrons en exergue certains enjeux relatifs à la promotion du travail d'accompagnement comme prévu par l' AIS.

Encart méthodologique

Cette contribution repose sur l'analyse de sources et de données empiriques multiples : étude documentaire (lois, règlements, directives, documents de travail, etc.) et entretiens semi-directifs auprès des R/AP (19) et auprès des professionnel·les (11). Nous avons mené des entretiens avec des personnes titulaires d'un permis de réfugié·e ou d'une admission provisoire sous forme de calendrier de vie, nous permettant d'adopter pour une approche mixte mêlant recueil de données quantitatives et qualitatives. Les données récoltées font l'objet d'une analyse des obstacles rencontrés par les R/AP dans le projet d'intégration (Epiney *et al.*, 2021). Nous avons également conduit des entretiens semi-directifs auprès de professionnel·les des trois dispositifs responsables de l'assistance des R/AP dans le canton de Vaud : l'Établissement Vaudois d'Accueil des Migrants (EVAM), le Centre social d'intégration des réfugiés (CSIR) et les Centres sociaux régionaux (CSR). Dans cet article, nous utilisons principalement les verbatims des personnes responsables de l'insertion professionnelle des R/AP : assistant·es sociales, conseiller·ères en insertion, conseiller·ères en orientation. Enregistrés et intégralement retranscrits, les entretiens ont fait l'objet d'un encodage et d'une analyse systématique au moyen du logiciel d'analyse N'Vivo (version 12 et Release 1).

Pour la bonne compréhension du propos, il est nécessaire de préciser que les trois institutions publiques prennent en charge les R/AP selon le type de permis de séjour octroyé. L'EVAM est l'institution responsable des personnes requérantes d'asile, admises provisoires et déboutées de l'asile (soit celles qui ont les permis de séjour les plus précaires). Elle est chargée de leur fournir une assistance financière et sociale, ainsi qu'un hébergement. Le CSIR est une institution publique qui assiste exclusivement les personnes ayant obtenu le statut de réfugié, si leur séjour en Suisse est inférieur à cinq ou sept ans. L'institution leur verse le revenu d'insertion (RI) et offre une assistance sociale. Lorsque le séjour en Suisse des personnes réfugiées dépasse cinq à sept ans, si ces dernières n'ont pas atteint l'autonomie financière, elles quittent le CSIR et sont automatiquement dirigées vers l'aide sociale. L'aide sociale est une prestation sous condition de ressource, délivrée dans un CSR. Lorsque ces personnes sont suivies par un·e assistant·e social·e du CSR, les R/AP sont soumis·es aux mêmes conditions que toutes les personnes dépendantes de l'aide sociale.

Dans les trois institutions considérées, les professionnel·les déterminent l'accès des R/AP à des mesures socioprofessionnelles, à des cours de langue, etc. Les professionnel·les bénéficient donc d'un important pouvoir d'appréciation dans la mise en œuvre des ressources disponibles, autant dans la temporalité de leur mise en place, que dans le choix de mesures suivies ou encore dans le nombre de mesures octroyées (Epiney *et al.*, 2021).

L'accompagnement à l'autonomie dans le domaine de l'asile : les objectifs de l'Agenda Intégration Suisse (AIS)

- 4 Comme mentionné en introduction, l' AIS vise à réduire la proportion de la population réfugiée bénéficiant de l'aide sociale³ par la mise en place plus précoce et plus intense de mesures spécifiques d'intégration. Pour atteindre ce but, le « forfait d'intégration » versé par la Confédération pour chaque R/AP a triplé (passant de 6 000 à 18 000 francs suisses) et des objectifs d'efficacité ont été fixés : trois ans après leur arrivée en Suisse, les personnes devraient disposer de connaissances de base de la langue leur permettant de gérer leur quotidien⁴ ; cinq ans après leur arrivée, deux tiers des R/AP âgé·es de 16 à 25 ans devraient suivre une formation post-obligatoire ; sept ans après leur arrivée, la moitié des personnes R/AP devraient être durablement intégrées sur le marché du travail ; sept ans après leur



entretenir des contacts avec la population locale (Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche, 2018)⁵.

5 Si l'intégration est communément conçue comme un processus mutuel et réciproque fondé sur la supposition que les personnes étrangères sont disposées à s'insérer dans un contexte social donné et que la communauté participe à leur accueil dans un esprit d'ouverture, le droit fédéral suisse et la politique sociale relatifs à l'intégration⁶ soulignent de manière explicite l'importance d'un effort de familiarisation des personnes étrangères avec la société et le mode de vie en Suisse⁷. Dans ce cadre normatif, Flora Di Donato et ses collègues (2020) mettent en évidence que l'intégration est conçue soit comme une responsabilité individuelle relevant essentiellement, voire uniquement, des personnes concernées, soit comme un processus unilatéral qui considère les personnes étrangères comme des destinataires passives des mesures mises en œuvre par l'État. La formule « encourager et exiger », principe clé de la législation et de la politique helvétique en matière d'intégration, résume cette conception duale de l'intégration.

6 Plusieurs outils mis en place par l'AIS attestent de cette vision capacitaire des individus. C'est le cas de l'évaluation du potentiel, un des piliers de l'AIS⁸. L'évaluation de ce procédé (Fritschi *et al.*, 2020), publiée dans le cadre d'un mandat de la Confédération, prévoit que les personnes R/AP soient, dès leur arrivée, accompagnées et soutenues dans leur processus d'intégration par des spécialistes. Dans le cadre de cette évaluation du potentiel, l'accent est fortement mis sur les besoins individuels des R/AP : leurs « objectifs, souhaits, attentes et idées » (Fritschi *et al.*, 2020 : 7). L'accompagnement doit ainsi se faire de manière « flexible, sans standardisation » (2020 : 8) et les résultats de l'évaluation doivent tenir compte « du contexte de l'évaluation, ainsi que de la situation individuelle et de l'histoire » des personnes (2020 : 9). La formulation d'objectifs d'intégration est comprise comme un processus long qui se fait en collaboration avec la personne concernée. Loin de proposer quelque chose de neuf, l'AIS promeut la dimension relationnelle de l'accompagnement dans laquelle les professionnel·les accompagnant·es « font avec » les personnes accompagnées, visant une forme de « symétrisation » de la relation d'aide ou du moins la recherche d'un espace d'intercompréhension (Giuliani, 2005). Dans ce sens, accompagner suppose de renoncer à « normaliser » les bénéficiaires du travail social selon des critères prédéfinis ou de les « assister » dans le sens de « faire à leur place ». Il s'agit au contraire de les considérer comme libres et capables de définir leur propre projet, les rendant ainsi responsables de réaliser elles-mêmes leur autonomie (Astier, 2009). Dans le travail d'accompagnement, les personnes accompagnées détiennent donc les clés de leur autonomisation, les professionnel·les étant là pour construire un dispositif temporaire leur permettant d'atteindre leurs objectifs (Vulbeau, 2012).

7 Le guide d'utilisation de l'évaluation du potentiel de l'AIS précise toutefois que les objectifs fixés doivent être « mis en comparaison avec les possibilités et les exigences de la société ainsi que du monde du travail et du système de formation » (Fritschi *et al.*, 2020 : 8). Il s'agit alors d'inciter les bénéficiaires à faire des choix dans « un champ des possibles institutionnellement délimité » (Giuliani et Laforgue, 2011 : 25). En fixant des objectifs d'efficacité et en mettant en perspective les « souhaits et attentes » des R/AP d'un côté et les « exigences de la société » de l'autre côté, l'AIS rend très bien compte de cette double injonction à l'autonomisation qui pèse autant sur les publics, que sur les professionnel·les.

8 Que disent les professionnel·les des effets de la mise en œuvre de l'AIS sur leur travail ? Les professionnel·les responsables des R/AP dans les dispositifs d'assistance vaudois s'accordent sur le fait que les effets de l'AIS sont minimes dans leur pratique professionnelle, mais relèvent trois éléments. Tout d'abord, ces professionnel·les mentionnent une pression supplémentaire à l'insertion sur le marché du travail.

On sent qu'on a une pression supplémentaire à insérer. On sent qu'elle est là, on sent maintenant qu'il y a du monitoring beaucoup plus soutenu. Concrètement, je pense que l'on faisait déjà tout ce qu'on pouvait avant [...] on doit maintenant pour chaque nouvelle personne rendre un document qui dit dans les grandes lignes s'il y a des obstacles au niveau de la santé ou des choses comme ça. Donc ça, c'est un document en plus. (Assistante sociale C, CSIR)

Ensuite, les professionnel·les affirment que l'accent mis par l'AIS sur les besoins



interprofessionnelle.

C'est quand même un suivi qui va être aussi différent pour les assistants sociaux parce qu'ils vont [...] faire du suivi plus proche. C'est un petit peu la stratégie, c'est d'avoir plus de qualité dans le suivi, donc moins de dossiers, et du coup, c'est aussi un travail qu'on fait ensemble les assistants sociaux et conseillers en insertion. On le faisait déjà avant, ce n'est pas nouveau, mais c'est peut-être plus systématisé... (Conseillère en orientation A, EVAM)

- 10 Enfin, les interviewé-es relèvent un écart entre le cadre réglementaire et la réalité de leurs pratiques professionnelles. Comme l'explique une professionnelle interviewée :

Il est bien-pensant cet AIS, c'est une ligne directrice qui marche pour un certain nombre de personnes, mais de loin pas pour toute la population accueillie. (Assistante sociale A, CSIR)

- 11 Si le travail d'accompagnement est souvent mobilisé dans le discours des professionnel·les comme un idéal d'intervention, ils et elles identifient toutefois de nombreux freins à sa mise œuvre (Avenel, 2017). Dès lors, comment sont définis les publics pour lesquels l'accompagnement à l'autonomie fonctionne bien ? Que font les professionnel·les lorsqu'ils et elles ne peuvent pas mettre en œuvre l'autonomie des publics au double sens d'indépendance et d'autodétermination ?

Les différents types de travail réalisés par les professionnel·les

- 12 Selon Laforgue (2009), l'anthropologie capacitaire (individualiste) d'un côté et l'anthropologie d'interdépendance (holiste) de l'autre côté fournissent aux institutions publiques le cadre de traitement des publics. Le travail d'accompagnement (travail avec) s'inscrit dans une vision capacitaire de l'individu dans laquelle l'autonomie est définie dans sa potentialité (individu perfectible), tout comme le travail de mise en conformité (travail sur). Au contraire, le travail de *care* (travail pour) et le travail de maintien (travail sans) se réfèrent à une vision holiste, qui place la vulnérabilité et l'interdépendance au centre de l'intervention. Ces deux schèmes d'identification se déclinent en deux types de relations, que l'auteur qualifie de symétriques ou d'asymétriques, permettant ainsi d'identifier quatre idéaux-types de travail : l'accompagnement (le « travail avec »), le travail de mise en conformité (le « travail sur »), le travail de *care* (le « travail pour ») et le travail de maintien (le « travail sans »). Ces quatre idéaux-types sont reproduits de manière schématique dans le tableau ci-dessous. Comme dans toute construction théorique, les idéaux-types du travail vers autrui n'existent pas à l'état pur dans la réalité ; l'intervention professionnelle relève donc le plus souvent d'une forme d'hybridation de ces différents types de travail.

Tableau 1 : Les quatre types de travail orienté vers autrui inspiré de Laforgue (2009)



CAPACITÉS Vision individualiste		INTERDÉPENDANCES Vision holiste	
Autonomie définie dans sa potentialité		Autonomie saisie à partir des conditions sociales qui la rendent (im)possible	
SCHÈMES DE RELATION À AUTRUI			
Symétrique	Asymétrique	Symétrique	Asymétrique
CONCEPTIONS/TYPES DE TRAVAIL			
Accompagnement (Travail avec)	Mise en conformité (Travail sur)	Care (Travail pour)	Maintien (Travail sans)
AUTONOMISATION :			
Compatibilité (indépendance + autodétermination)	Hierarchisation (indépendance > autodétermination)	Hierarchisation (autodétermination > indépendance)	Incompatibilité (indépendance ≠ autodétermination)

13 Le tableau ci-dessus apporte deux modifications à la proposition initiale de Laforgue. Premièrement, nous plaçons le travail de *care* dans un schème de relation symétrique. Selon Laforgue, le travail pour autrui peut prendre deux formes opposées : le *care* et la politique de la pitié, tous deux asymétriques. Dans notre analyse, nous focalisons notre attention sur le travail de *care* qui implique un effort de symétrisation de la relation par les professionnel·les, soit une forme d'ajustement de l'« aide à la réception qu'en font les aidés » (Gardella, 2017). Nous parlons d'un effort de symétrisation de la relation par les professionnel·les dans la mesure où la relation est, par définition, asymétrique : les professionnel·les détiennent non seulement le pouvoir d'accorder ou non des ressources (des cours, des mesures d'insertion socioprofessionnelles), mais aussi un certain pouvoir de sanction.

14 Deuxièmement, nous avons ajouté une dernière case au tableau pour rendre compte de la manière dont l'indépendance et l'autodétermination sont prises en considération et travaillées par les professionnel·les dans les différents types de travail orienté vers autrui. En tant que résultat d'analyse, cette seconde proposition permet de distinguer le travail d'accompagnement, pour lequel les professionnel·les ne décrivent pas de tension entre l'objectif d'indépendance et l'autodétermination des publics fixés dans le cadre réglementaire, et les autres types de travail qui ne permettent pas de conjuguer ce double objectif dans l'intervention sociale.

15 Nous appuyant sur ce que les professionnel·les disent de leur travail auprès des R/AP, nous présentons dans les sections suivantes les quatre idéaux-types de travail vers autrui en mettant l'accent sur la manière dont les professionnel·les travaillent le projet d'autonomisation au cœur de l'AIS. Dans un contexte qui vise l'insertion des R/AP sur le marché du travail, les professionnel·les s'appuient sur une appréciation des trois dimensions qui permettent d'agir de manière compétente dans le monde professionnel selon Guy Le Boterf (2017) : le *pouvoir agir* des R/AP (appréciation du contexte et/ou des limitations individuelles), le *savoir agir* (appréciation du savoir-faire et du savoir-être) et le *vouloir agir* (appréciation de la motivation). Les professionnel·les s'appuient également sur la dynamique de la relation propre à la relation d'aide qui permet d'ajuster la pratique professionnelle en situation (Soulet, 2016). Dès lors, il ne s'agit pas seulement de questionner la légitimité accordée par les professionnel·les aux demandes, aux projets et aux attentes des R/AP et/ou leur compliance dans la relation d'aide (Ratzmann, 2021), mais aussi de questionner la légitimité dont bénéficient les professionnel·les aux yeux de leurs publics.

L'accompagnement : le travail avec autrui

Construit sur les bases d'une anthropologie individualiste, l'accompagnement est une

publics. Dans nos entretiens, plusieurs formulations en rendent compte de manière explicite :

« On essaie de trouver des stratégies avec les gens », « ça laisse à la personne la possibilité de se responsabiliser, de s'autonomiser », « elle est experte de ce qu'elle est en Suisse », « c'est une co-construction », « les gens sont très conscients de ce qu'ils peuvent faire ou pas ». (Conseillère en orientation A, EVAM ; Assistante sociale B, CSIR)

- 17 Notre enquête confirme un résultat bien établi par la littérature : le travail d'accompagnement « s'instaure lorsque l'institution considère l'individu comme d'emblée capable de participer à la définition et à la résolution du problème qui l'a conduit en ce lieu institutionnel » (Laforge, 2009). Le travail d'accompagnement est le plus souvent mobilisé avec des personnes converties aux attentes institutionnelles et « parties prenantes » des propositions des professionnel·les. Il s'agit par exemple des « jeunes qui en veulent », qui adhèrent aux attentes définies par le cadre réglementaire et qui ont les moyens de s'y conformer :

Un jeune qui a terminé son apprentissage et obtenu son diplôme [...] et qui va démarrer un deuxième CFC. Donc il a de grosses ambitions. Mais je trouve que c'est un jeune qui a montré qu'il a les moyens, qui marche très, très bien. Donc c'est super de travailler avec des jeunes qui sont super motivés, qui en veulent, qui veulent réussir. [...] Donc voilà, typiquement c'est le jeune qui va se mettre un objectif ultra élevé. Mais je lui fais confiance, je sais qu'il a les capacités pour y arriver. Donc là, typiquement, c'est un jeune qui ne demande pas grand-chose. Il est venu vers moi tout récemment parce qu'il passait ses examens et il me dit : « Voilà, je voudrais m'entraîner pour la soudure... » et il me dit : « Est-ce que vous pouvez m'aider, enfin, est-ce que vous pouvez financer des cours de soudure pour que je puisse m'entraîner parce que dans mon entreprise je n'ai pas l'occasion de m'entraîner et à l'école non plus ». Et en fait, il avait déjà fait les démarches, il avait déjà trouvé deux prestataires qui proposaient des cours de soudure. [...] Donc pour ce type de demande, je vais y aller les yeux fermés parce que je sais que c'est quelqu'un..., il est en troisième année, il passe ses examens, il n'a jamais rien demandé jusqu'à présent ou quasiment pas, donc voilà... (Conseillère en emploi A, EVAM)

- 18 Dans le travail d'accompagnement, les professionnel·les jouent essentiellement un rôle de levier ou de facilitateur·trice pour soutenir le projet d'autonomisation au double sens d'indépendance et d'autoréalisation des R/AP. En capacité de répondre aux attentes des R/AP d'une part et aux objectifs fixés par le cadre réglementaire d'autre part, les professionnel·les ne décrivent pas de tensions majeures dans ce type de travail. De leur côté, les bénéficiaires interviewé·es parlent des professionnel·les comme d'une « ressource » sur laquelle ils et elles peuvent compter.

La mise en conformité : le travail sur autrui

- 19 Le travail sur autrui est souvent défini comme le mode historique de construction et de traitement des publics du travail social (*Esprit*, 1972). Déterminé par une relation fortement asymétrique, il repose sur des techniques d'assujettissement et de responsabilisation des publics, fixant les règles et les normes auxquelles ils doivent se conformer en échange de l'aide perçue (comportements, modes de vie, etc.). Bien qu'ouvertement critiqué, car renvoyant à des modes de prise en charge paternaliste, infantilisant et normalisant, ce travail de mise en conformité est loin d'avoir disparu :

« Ils sont tenus de faire tout ce qu'on leur demande », « il y en a qui partent vraiment de loin. Il a fallu travailler, faire de la médiation pour leur expliquer que leur comportement n'allait pas, qu'ils ne pouvaient parler comme ça », « On attend d'eux qu'ils soient motivés à l'insertion, qu'ils soient collaborateurs, qu'ils ne nous cachent rien, qu'ils nous tiennent au courant », « il faut qu'ils s'habituent à ça, on n'est plus dans leur pays et on a d'autres manières de fonctionner ». (Assistante sociale A, CSIR ; Assistante sociale B, CSIR ; Assistante sociale C, CSIR)

Reposant sur le même postulat capacitaire que le travail d'accompagnement, ce type de travail est mobilisé par les professionnel·les pour tenter de conformer les publics aux attentes



l'acquisition de la langue et les « savoir-être » (ponctualité, politesse, tenue vestimentaire, façons de parler, etc.). Le travail de socialisation ou de normalisation aux exigences des institutions publiques et/ou du marché du travail propre au travail sur autrui a été largement documenté (Delay, 2020 ; Dubet, 2002). Dans ce type de travail sur autrui, le contrôle et les sanctions tiennent une place prépondérante (Lavitry, 2009 et 2016).

J'ai un monsieur qui a des idées très arrêtées, un peu borné sur certaines choses, enfin, il refuse de comprendre la réalité telle qu'elle est. Il croit qu'il peut bousculer tout sur son passage et puis que ça va marcher. Il a mis en échec plusieurs mesures d'insertion, chaque fois [...] il se rebiffe et dit : « Moi, je refuse de travailler sans être payé ! » Alors, il ne comprend pas qu'il s'agit d'évaluer son niveau, de se remettre à un rythme et que ça fait partie de la mesure d'insertion, il n'a pas la vue d'ensemble. Et il se braque complètement. Et là, il est sanctionné à durée indéterminée actuellement, 25 % [de diminution du forfait d'aide sociale], c'est la plus grande sanction qu'on lui ait mise, il ne reçoit presque rien [...]. Tout ce qui l'intéressait, c'était qu'on lui paie un permis cariste et puis nous, on lui disait : « Peut-être ! Il est possible qu'on arrive à la conclusion que ça ait du sens, mais pour ça, il faut d'abord entrer dans une mesure qui va faire justement toute cette évaluation avec vous ». Parce que le problème, c'est qu'il n'arrivait pas à progresser en français, donc il restait à un niveau très bas. On était arrivé à la conclusion qu'on pouvait l'aiguiller vers l'intendance, mais guère plus. [...] On se casse les dents. On devenait fous parce qu'on a vraiment envie qu'il comprenne la réalité comme nous on la voit et puis il y a un refus. Donc lui ne voyait pas tout ce qu'on faisait pour lui. Pour lui, ce n'était rien du tout, ça ne valait rien du tout et puis il mettait toujours les pieds au mur. Donc voilà, il est un peu en « déshérence ». (Assistante sociale B, CSIR)

- 21 Dans cet exemple, le projet du bénéficiaire est jugé irréaliste et irréalisable (Zunigo, 2013) en raison de l'absence de maîtrise de la langue française. L'assistante sociale relègue donc l'objectif d'autodétermination derrière celui d'indépendance. L'homme est d'ailleurs sanctionné parce qu'il refuse de suivre une mesure active qui ne lui donne pas de salaire, indépendamment de la « mise à niveau » ou de « l'évaluation des compétences » mises en avant par l'assistante sociale. Celle-ci souligne le refus du bénéficiaire de « voir la réalité telle qu'elle est », insistant sur sa légitimité professionnelle (et plus largement celle de l'institution) à définir qui est (im)possible dans cette situation. Dans le travail sur autrui, les professionnel·les soulignent fréquemment l'incompréhension, l'incompétence ou l'immaturité des personnes aidées, ce qui justifie, *a minima* dans les discours, le renoncement des professionnel·les à remplir le mandat d'autodétermination : les personnes aidées qui ne voient pas tout ce qui est fait pour elles, voire qui jugent que ce qui est entrepris « ne vaut rien du tout ». Le refus de compliance de la part des publics augmente non seulement l'asymétrie de la relation d'aide, mais aussi l'insatisfaction des professionnel·les : ils et elles ne se sentent pas reconnu·es dans leur professionnalité par les usagers et usagères (Boutanquoi, 2008) et ne parviennent pas remplir les missions fixées par le cadre réglementaire. Ces tensions sont également très bien décrites par les R/AP qui décrivent des professionnel·les peu soutenant·es, parfois humiliant·es, refusant d'entrer en matière sur certaines mesures ou qui en imposent d'autres qui ne font pas sens à leurs yeux. Dans ce cas de figure, la relation d'aide est définie par les R/AP comme une difficulté supplémentaire, plutôt que comme une ressource (Epiney *et al.*, 2021 ; Tcholakova, 2014).

Le care : le travail pour autrui

- 22 À la différence du travail d'accompagnement et du travail de mise en conformité, le travail de *care* s'inscrit dans une vision holiste qui place la vulnérabilité et l'interdépendance au centre de l'intervention des professionnel·les. Dans ce sens, il s'agit moins d'inculquer des « qualités morales », de travailler les savoirs ou les motivations des bénéficiaires, que d'agir sur leurs conditions d'existence. Dans cette perspective, la vulnérabilité est le « principe qui ouvre en définitive l'espace des besoins et de leur prise en compte » (Molinier, Laugier et Paperman, 2009 : 28). L'intervention est donc davantage orientée sur les problématiques externes entravant l'intégration sociale et/ou professionnelle des R/AP : logement, santé, situation familiale, etc.

« Ce n'est pas une question d'intelligence ou de compétences, il y a d'autres choses qui



« nous dépassent à l'arrière », « C'est-à-dire une mère seule avec des enfants en bas âge dont certains ne vont pas à l'école tandis que d'autres oui, on sait que ça va être hyper compliqué au niveau de l'organisation familiale », « il leur faut parfois un à deux ans pour atterrir et comprendre ce qu'il leur arrive et INTÉGRER qu'elles sont en sécurité ».
(Assistante sociale A, CSIR ; Conseillère en orientation A, EVAM)

- 23 Fondé sur l'empathie, le travail de *care* cherche à épargner aux personnes aidées certaines épreuves de la société et intervient le plus souvent lorsque les professionnel·les considèrent que l'autonomisation économique est rendue impossible, à court ou moyen terme, pour des raisons externes à leur volonté. Dans ce cas de figure, les professionnel·les portent une appréciation sur l'absence de pouvoir en raison du contexte :

Elle était seule. Et elle a vraiment construit son réseau sur le lieu d'habitation, elle s'est investie en tant que bénévole, mais elle avait quand même besoin de cours de français, elle avait besoin de se former. Elle était en fait aux prises entre sa réalité de mère de famille seule avec des enfants très lourdement handicapés et ses compétences parce qu'elle avait travaillé au pays dans l'éducatif, donc elle savait qu'ici, ça serait compliqué de trouver un emploi [à ce niveau]... donc, en fait, il y avait ces deux paramètres et moi, je l'ai rencontrée au moment où elle avait besoin de reprendre des cours de français, donc on a commencé petit. Les enfants étaient dans des structures spécialisées, donc la journée, ils étaient occupés et rentraient le soir. Elle pouvait faire des cours de français pendant la journée, c'était bien. (Conseillère en orientation A, EVAM)

- 24 Dans cette situation, la professionnelle ne renonce pas au projet d'autonomisation au sens d'indépendance, mais le relègue à un second plan, vers un horizon temporel plus lointain. Elle se décrit comme étant au service de la bénéficiaire et de ses attentes, remplissant alors le mandat d'autodétermination, même si le projet semble ambitieux entre la charge domestique d'un côté et les ambitions professionnelles de l'autre. Le « travail pour » n'est ici pas compris dans sa dimension « servile » (être au service de), mais dans sa dimension « noble » (servir une cause et/ou rendre service) (Jeantet, 2003). Sur notre terrain d'enquête, les exemples rapportés concernent souvent des mères confrontées aux problématiques d'articulation travail-famille. Cela met en exergue une autre dimension du travail de *care* : la reconnaissance de la vulnérabilité d'autrui fait écho à celles des professionnel·les (Paperman et Laugier, 2006). Les préoccupations, en particulier concernant les charges qui pèsent sur les femmes dans la sphère privée, renvoient au souci de symétrisation de la relation porté par les professionnelles qui s'inscrivent ainsi dans un souci partagé. Dans ce type de travail, la relation est vécue sur un mode fortement personnalisé, autant pour les personnes aidées que pour les professionnel·les. Du point de vue des R/AP, cela débouche sur un fort sentiment de reconnaissance, voire de dette envers les professionnelles, dans la mesure où l'intervention sociale est parfois pensée comme une « faveur » et non comme un travail. Les personnes aidées se décrivent alors comme dépendantes des liens tissés dans et par la relation d'aide (Winance, 2007) et envisagent parfois d'autant plus difficilement la fin de la relation avec les professionnelles.

Le maintien : le travail sans

- 25 Le travail de maintien est également mis en œuvre lorsque les bénéficiaires font face à des limitations inhérentes au contexte, sans être perçues par les professionnel·les comme un manque de volonté ou de capacité. À la différence du travail de *care* toutefois, les professionnel·les se décrivent comme impuissant·es, « empêtrés dans des contraintes sociales qui leur paraissent non maîtrisables » (Laforgue, 2009).

« On est bloqués », « On se demande quelles sont les perspectives, c'est là où c'est compliqué », « c'est assez frustrant de se dire : "voilà, j'ai une personne qui a ce profil-là et qui irait tip top dans cette mesure, mais non, je ne peux pas parce qu'elle n'a pas le statut qu'il faudrait" ». (Conseillère en orientation A, EVAM ; Conseillère en emploi A, EVAM)

- 26 Fondé sur le temps court de la présence *versus* le temps long de la perfectibilité (Ravon, 2004), le travail vers autrui s'apparente à un travail de maintien des personnes (accueil, écoute, veille). Ce travail consiste à aider à tenir, plus qu'à aider à changer, et prend la forme d'un « travail social palliatif » (Soulet, 2007) : l'enjeu pour les professionnel·les étant de

L'entretien, à la fin était terrible parce qu'il m'a dit : « Mais moi, je sais être chauffeur » et j'ai dit : « Mais je sais que vous savez. C'est juste qu'ici, ce n'est pas juste l'expérience qui va vous aider. Vous devez passer un permis de conduire et un permis de logisticien. [...] Nous ne pouvons pas vous accompagner dans ce projet parce qu'il y a des questions de financement, clairement et on voit que ça ne va pas marcher ». Et c'était terrible parce qu'il m'a dit : « J'ai 50 ans et moi, j'ai trouvé un travail dans la restauration rapide et je vais faire ça » [...] C'était un peu une prise de conscience réciproque. Je me rendais compte que c'était de la survie, qu'il est dans un système de survie, que le projet d'apprentissage, d'apprendre un métier à la Suisse, c'est compliqué voire impossible parce qu'il est trop décalé. Et lui-même s'en rendait compte. Et cet échange était un peu dramatique parce qu'il m'a dit : « je vais travailler dans un métier non qualifié et je vais être exploité ». Et j'ai dit que ça allait être dur, oui. Mais moi, je ne sais plus comment l'accompagner. Ce sont aussi des réalités à vivre [de] se dire à un moment donné « stop ». (Conseillère en orientation A, EVAM)

27 Le travail de maintien est synonyme de renoncement à remplir le double objectif d'autonomisation fixé par le cadre institutionnel en raison des contraintes structurelles. Ce type de travail se matérialise souvent dans le suivi de personnes à l'aide d'urgence, des personnes de plus de 50 ans, des personnes qui ont des problèmes de santé ou des personnes qui refusent explicitement toutes formes d'aide. Si ce travail est le plus souvent analysé lorsque l'injonction à l'indépendance financière est jugée impossible en raison de la sélectivité du marché du travail, il est toutefois aussi mobilisé lorsque c'est le principe d'autodétermination qui est entravé. Dans l'exemple ci-dessus, c'est bien la renonciation du bénéficiaire de vivre sa vie comme il l'entend qui est mise en exergue par la conseillère en orientation et non la possibilité de gagner sa vie⁹. La professionnelle ne relève pas un manque de compliance du bénéficiaire (comme dans le « travail sur autrui »), mais un sentiment d'impuissance partagé. Soulignons que le travail de maintien ne signifie pas une absence de travail pour les professionnel·les, même si celui-ci est peu visible et peu valorisé dans le contexte actuel où la pression aux résultats est forte (Akoka, 2020)¹⁰. Du côté des R/AP interviewé·es, nous n'avons pas récolté de discours sur cette modalité de relation d'aide¹¹, toutefois d'autres enquêtes témoignent des logiques de « repli » ou d'« indifférence » (Giuliani et Laforgue, 2011).

De l'idéal d'accompagnement à la réalité des pratiques

28 Le travail d'accompagnement est aujourd'hui fortement valorisé par les institutions, les professionnel·les et les publics parce qu'il est fondé sur un modèle d'intervention sociale participatif, conforme aux valeurs démocratiques des sociétés occidentales contemporaines et basé sur la responsabilisation individuelle (Astier, 2009). Il permet de remplir le mandat institutionnel, visant le double objectif d'indépendance et d'autodétermination, et de satisfaire les attentes des publics. Dans la pratique toutefois, il n'est de loin pas le seul type de travail mis en œuvre par les professionnel·les dans les dispositifs d'assistance.

29 Tout d'abord, comme nous l'avons vu ci-dessus, le travail d'accompagnement est réalisé auprès d'un certain profil de bénéficiaires. Les professionnel·les le mettent en œuvre avec celles et ceux qui partagent les valeurs et les attentes institutionnelles, qui ont acquis les savoirs nécessaires pour sortir des dispositifs d'assistance et accéder au marché du travail. Dans certains cas, l'adhésion aux normes institutionnelles est héritée d'un parcours personnel ; dans d'autres cas, ces normes sont inculquées *par* le « travail sur autrui » mobilisé dans les dispositifs publics. Dans ces cas, le travail d'accompagnement repose indirectement sur d'autres formes de relation d'aide : il intervient soit après le travail de normalisation et le travail de *care* ; soit de façon paradoxale, au sein d'une même intervention professionnelle.

Ensuite, il existe de fortes variations dans la mobilisation du travail d'accompagnement par les professionnel·les selon les institutions et les postes occupés. Sur notre terrain d'enquête, les conseillères en insertion des CSR font davantage de travail d'accompagnement

Comme vous dites, on peut dire qu'on a « le top du panier » [...] et on n'a pas de critères ou d'exigences quantitatifs sur la mise en formation [ou en emploi]. Bien sûr, c'est génial, parce qu'il n'y a pas de stress, pas d'enjeu de tri ! (Conseillère en insertion A, CSR)

31 De manière générale, les personnes interviewées ne relèvent pas de nécessité productive : elles n'ont pas (encore) d'objectifs chiffrés à remplir en matière d'insertion socioprofessionnelle, contrairement à d'autres domaines de la protection sociale, comme l'assurance-chômage par exemple. Les objectifs standards en matière d'acquisition d'une langue nationale, de formation et d'insertion sur le marché du travail introduits dans l'AIS ont toutefois contribué à faire émerger une nouvelle forme « d'usager-ère problème » pour les professionnel-les. Il s'agit des personnes qui mettent en tension les formes de rationalisation du travail, en particulier les logiques de tri et de catégorisation qui imprègnent les différentes formes de travail décrites ci-dessus. Il s'agit par exemple des personnes qui ne parviennent pas à s'autonomiser alors qu'elles remplissent tous les critères définis par les pouvoirs publics (langue, codes culturels, projet professionnel) pour accéder au marché du travail et quitter les dispositifs d'assistance :

J'ai en tête une personne qui est hautement qualifiée, qui parle six langues, dont les trois langues nationales, qui a 15 ans d'expérience professionnelle, mais qui reste assez jeune, il a 40 ou 42 ans. [...] La demande est assez claire : il veut trouver un métier dans certains domaines tels qu'ONG, journalisme, média [...], mais cette personne me coupe la parole toutes les deux secondes alors qu'elle a aussi du temps pour s'exprimer [...] et puis elle contredit tout ce que je dis, elle va demander des preuves de tout ce que j'avance et là, je me dis : « Waw, comment est-ce que je vais faire ». Parce que, que ce soit moi ou un patron, ça sera la même chose. [...] Et là, c'est un énorme dilemme parce la demande de la personne est très claire, il sait ce qu'il veut, il a les outils mais il n'a pas les compétences actuelles... enfin... les compétences... il n'est, actuellement, pas disposé émotionnellement à travailler et ça, c'est ultra compliqué [...] Donc là, typiquement, je n'ai pas les outils pour faire face à cette situation parce que cette personne est, je présume, en situation de stress post-traumatique et elle le conçoit. [...] C'est extrêmement difficile à gérer parce que finalement, il remplit déjà tous les critères que nous demandons aux gens en arrivant en Suisse : parler la langue, comprendre les codes, ce sont des choses acquises et pourtant, on n'arrive pas à aller de l'avant. Moi, je pense que je dois apprendre à faire preuve de plus de patience, mais c'est difficile quand on est face à quelqu'un qui veut tout et très vite. Et on a beau déconstruire la question du processus de migration qui peut engendrer des biais, le fait que même s'il parle la langue, il y a quand même encore des codes à acquérir, il faut être patient avec soi-même, enfin... je passe ma vie, quel que soit le profil, à dire : « Vous verrez, on va faire les choses par étapes »... mais c'est extrêmement dur, les gens sont extrêmement pressés de retrouver statut, de se sentir utiles. (Assistante sociale A, CSIR)

32 Quand bien même l'idéal d'autonomisation est invoqué comme une mobilisation subjective et individuelle, l'assistante sociale ne met pas à l'écart toute forme de contextualisation sociale (Le Goff, 2013). Elle décrit les difficultés inhérentes au parcours migratoire, autant pour le bénéficiaire, que pour elle-même, puisqu'elle ne parvient pas à remplir son mandat. Elle se décrit impuissante, n'ayant pas les « outils » lui permettant



En effet, il n'existe pas toujours de linéarité dans les parcours d'insertion et aucune garantie d'accès au marché du travail, y compris lorsque toutes les étapes et exigences fixées dans le cadre réglementaire (maîtrise de la langue, intégration des codes, accès à la formation) ont été franchies avec succès par les R/AP. Dans notre recherche, sur les 19 personnes qui ont suivi différentes mesures d'insertion socioprofessionnelles, seules 2 sont en emploi (Epiney *et al.*, 2021). Dans sa thèse, Anja Tamò-Gafner (2022) met en exergue l'extrême difficulté pour les personnes réfugiées d'accéder au marché du travail en Suisse. L'objectif d'autonomisation des individus soutenus par le travail d'accompagnement est certes conforme au modèle de l'égalité des chances (Dubet, 2010), mais il est relativement impuissant face aux inégalités structurelles et au contexte politique, économique et social dans lesquels ces derniers sont plongés.

Quels enjeux pour la pratique professionnelle ?

- 33 Dans cet article, nous avons montré que le cadre réglementaire promeut le travail d'accompagnement, toutefois celui-ci coexiste avec d'autres types de relation d'aide au sein des dispositifs d'assistance. La focalisation sur le travail d'accompagnement a tendance à rendre invisibles les autres types de travail vers autrui, alors même qu'ils servent parfois (in)directement le projet d'autonomisation des publics. Le travail d'accompagnement est parfois concomitant au travail de normalisation ou de *care* par exemple. Par ailleurs, bien qu'il soit loin de remplir pas le double objectif d'autonomisation, le travail de maintien constitue une partie importante du travail réalisé dans les dispositifs d'assistance. Dans un contexte de promotion des principes de la nouvelle gestion publique, il existe aujourd'hui une vraie tension autour de la légitimation de ce travail pour les professionnel·les qui le mettent en œuvre.
- 34 Défini comme le travail qui est au plus près des attentes et des besoins des bénéficiaires, l'accompagnement renforce paradoxalement une forme d'« exigence capacitaire » (Breviglieri, 2008) auprès de publics vulnérables. Didier Schwint écrit par exemple qu'il facilite « le déploiement du système sociopolitique, sa légitimation et surtout l'adhésion des personnes accompagnées. [Il] participe à la mise en œuvre d'un processus social, qui tend à se renforcer aujourd'hui, de soumission volontaire » (2019 : 231). Du point de vue des professionnel·les, le travail d'accompagnement renforce les processus de tri des publics, car il est mis en œuvre pour celles et ceux qui ont adhéré et répondent aux exigences fixées par le cadre réglementaire. Ces processus de tri fragilisent non seulement « la possibilité d'asseoir les politiques publiques des États-nations modernes sur le principe de l'égalité de traitement » (Garcia et Pillon, 2021 : 9), mais ils mettent aussi les professionnel·les face à un sentiment d'impuissance, voire un sentiment d'être pris-es en défaut, lorsque les personnes répondent aux exigences du cadre réglementaire sans toutefois parvenir à s'autonomiser. Les objectifs standards en matière d'acquisition d'une langue nationale, de formation et d'insertion sur le marché du travail fixés dans l'AIS définissent le cadre de l'intervention, mais ne donnent pas de moyen pour intervenir plus largement sur les discriminations dont souffrent les R/AP sur le marché du travail et, plus largement, dans la société. Reste à savoir si ce constat débouchera ou non sur la remise en question d'une lecture individualisante des questions sociales par les professionnel·les.

Bibliographie

AKOKA, Karen (2020), *L'asile et l'exil : Une histoire de la distinction réfugiés/migrants*, Paris, La Découverte.

DOI : 10.3917/dec.akoka.2020.01

ALBEROLA, Élodie et Patrick DUBÉCHOT (2012), « La notion d'autonomie dans le travail social : L'exemple du RMI/RSA », *Vie sociale*, n° 1, p. 145-156.

DOI : 10.3917/vsoc.121.0145



Informations sociales, vol. 2, n° 152, p. 52-58.

DOI : 10.3917/inso.152.0052

AVENEL, Cyprien (2017), « Construire les politiques sociales avec les personnes accompagnées : la participation en attente d'un modèle d'intervention collective », *Vie sociale*, vol. 19, n° 3, p. 51-71.

DOI : 10.3917/vsoc.173.0051

BERTRAND, Anne-Laure (2019), « Refugees' Trajectories in Switzerland: Impact of Residence Permits on Labour Market Integration », *Quetelet Journal*, vol. 7, n° 1, p. 71-99. <https://doi.org/10.14428/rqj2019.07.01.03> (consulté le 23 mai 2022).

DOI : 10.14428/rqj2019.07.01.03

BONVIN, Jean-Michel, Maël DIF-PRADALIER et Émilie ROSENSTEIN (2012), « L'activation des "jeunes adultes en difficulté" : le cas du programme FORJAD dans le canton de Vaud », *Chroniques du travail*, n° 2, p. 51-66.

BOUTANQUOI, Michel (2008), « Entre clinique, procédures et contrôle : les tensions de la relation d'aide », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2008/2, n° 6, p. 57-68, <https://doi.org/10.3917/nrp.006.0057> (consulté le 23 mai 2022).

DOI : 10.3917/nrp.006.0057

BREVIGLIERI, Marc (2008), « L'individu, le proche et l'institution. Travail social et politique de l'autonomie », *Informations sociales*, vol. 145, n° 1, p. 92-101.

BREVIGLIERI, Marc et Joan STAVO-DEBAUGE (2006), « Sous les conventions. Accompagnement social à l'insertion : entre sollicitude et sollicitation », dans F. EYMARD-DUVERNAY (dir), *L'économie des conventions, méthodes et résultats*, Paris, La Découverte, p. 129-144.

CHARTRE AIDE SOCIALE SUISSE (2019), *Aide sociale en bref. Charte Aide Sociale Suisse, Conférence suisse des institutions d'action sociale, Initiative des villes pour la politique sociale*, https://staedteinitiative.ch/cmsfiles/chsc_brosch_f_006.pdf (consulté le 23 mai 2022).

DELAY, Christophe (2020), « L'apprentissage pour "horizon" ou comment les élèves des classes populaires intériorisent le sens de leur orientation contrariée », *Formation emploi*, n° 150, p. 27-54, <https://doi.org/10.4000/formationemploi.8118> (consulté le 23 mai 2022).

DOI : 10.4000/formationemploi.8118

DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DE L'ÉCONOMIE, DE LA FORMATION ET DE LA RECHERCHE (2018), *Agenda Intégration Suisse. Rapport du groupe de coordination du 1^{er} mars 2018*, <https://ch-sodk.s3.amazonaws.com/media/files/ber-koordinationsgruppe-integrationsagenda-f.pdf> (consulté le 23 mai 2022).

DI DONATO, Flora *et al.* (2020), *La Fabrique de l'intégration*, Lausanne, Antipodes.

DOI : 10.33056/ANTIPODES.11704

DUBET, François (2002), *Le déclin de l'institution*, Paris, Seuil.

DUBET, François (2010), *Les places et les chances*, Paris, Seuil.

EPINEY, Élise *et al.* (2021), « Parcours d'obstacles. L'intégration des personnes relevant de l'asile dans le canton de Vaud : des normes institutionnelles aux trajectoires individuelles », *Working Paper du LaReSS*, n° 4, https://www.hetsl.ch/fileadmin/user_upload/rad/working-papers/WP4_Kuehni-sept21.pdf (consulté le 23 mai 2022).

ESPRIT (1972), *Pourquoi le travail social*, avril/mai, nos 4-5, Paris.

FRITSCHI, Tobias *et al.* (2020), *Évaluation du potentiel des refuges et des personnes admises à titre provisoire. Explications du procédé et guides d'utilisation des instruments*, Secrétariat d'État aux migrations (SEM), <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/integration-einbuengerung/innovation/potenzialabklaerung.html> (consulté le 23 mai 2022).

GARCIA, Sandrine et Jean-Marie PILLON (2021), « Introduction. Des agents publics, des usagers et des réformes : lorsque la rationalisation gestionnaire conduit au tri des bénéficiaires », *Sociétés contemporaines*, 2021/3, n° 123, p. 5-21, <https://doi.org/10.3917/soco.123.0005> (consulté le 23 mai 2022).

DOI : 10.3917/soco.123.0005

GARDELLA, Édouard (2017), « Sociologie de la réflexivité dans la relation d'assistance. Le cas de l'urgence sociale », *Sociologie du travail*, vol. 59, n° 3, <https://doi.org/10.4000/sdt.853> (consulté le 23 mai 2022).

DOI : 10.4000/sdt.853

GIULIANI, Frédérique (2005), « L'ordre pactisé de la relation d'accompagnement : analyse d'un dispositif de soutien à la parentalité », dans J. ION *et al.*, *Travail social et souffrance psychique*, Paris, Dunod, p. 125-159.

JEANTET, Aurélie (2003), « "À votre service !" La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, vol. 45, n° 2, p. 191-209.

DOI : 10.4000/sdt.31416

LAFORGUE, Denis (2009), « Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines. Pluralité, hybridation et fragmentation du travail institutionnel », *Sociologos*, n° 4, <https://doi.org/10.4000/socio-logos.2317> (consulté le 23 mai 2022).

DOI : 10.4000/socio-logos.2317



DOI : 10.4000/travailemploi.1705

LAVITRY, Lynda (2016), « Éthique de l'accompagnement et éthique du placement dans le suivi des chômeurs : une même impuissance ? », *Le Sociographe*, vol. 54, n° 2, p. 11-29.

DOI : 10.3917/graph.054.0056

LE BOTERF, Guy (2017), « Agir en professionnel compétent et avec éthique », *Éthique publique*, vol. 19, n° 1, <https://doi.org/10.4000/ethiquepublique.2934> (consulté le 23 mai 2022).

DOI : 10.4000/ethiquepublique.2934

LE GOFF, Jean-Louis (2013), « La réflexivité dans les dispositifs d'accompagnement : implication, engagement ou injonction ? », *Interrogations*, vol. 19, p. 1-18.

MOLINIER, Pascale, Sandra LAUGIER et Patricia PAPERMAN (dir.) (2009), *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*, Paris, Éditions Payot.

OFS/OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE (2021), *Statistiques des bénéficiaires de l'aide sociale*, Neuchâtel, OFS.

OUABDELMOUMEN, Nadia (2016), « Genre et migrations. L'autonomie à l'épreuve du volet linguistique du contrat d'accueil et d'intégration », *GLAD! Revue sur le langage, le genre, les sexualités*, 1, <http://journals.openedition.org/glad/197> (consulté le 23 mai 2022).

PAPERMAN, Patricia et Sandra LAUGIER (dir.) (2006), *Le souci des autres. Éthique et politique du care*, Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.

DOI : 10.4000/books.editionsehess.11599

PAUL, Maela (2003), « Ce qu'accompagner veut dire », *Carriérologie*, vol. 9, n° 1, <https://www.carrierologie.uqam.ca/index.php/2003/ce-quaccompagner-veut-dire/> (consulté le 23 mai 2022).

RATZMANN, Nora (2021), « *Deserving of social support? Street-level bureaucrats' decisions on EU migrants' benefit claims in Germany* », *Social Policy and Society*, vol. 20, n° 3, p. 509-520.

RAVON, Bertrand (2004), « Le travail social entre progressisme et présentisme », *Rhizome - Bulletin national santé mentale et précarité*, n° 15, p. 3.

RAVON, Bertrand et Jacques ION (2012), *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte.

DOI : 10.3917/dec.ravon.2012.01

SCHWINT, Didier (2019), « L'éthique de l'accompagnement du point de vue de la sociologie critique, à partir de l'exemple du travail social », dans H. BRETON et S. PESCE (dir.), *Éthique et paradoxes de l'accompagnement en santé, travail social et formation*, Paris, Téraèdre, p. 219-236.

SOULET, Marc-Henri (2007), « La reconnaissance du travail social palliatif », *Dépendances*, n° 33, p. 14-18.

SOULET, Marc-Henri (2016), « Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude », *SociologieS*, <https://doi.org/10.4000/sociologies.5553> (consulté le 23 mai 2022).

DOI : 10.4000/sociologies.5553

TAMÒ-GAFNER, Anja (2022), *Parcours d'intégration professionnelle de personnes réfugiées en Suisse. Trajectoires individuelles, conditions salariales et récits d'employeurs*. Thèse de doctorat, Université de Genève, 2022, n° SdS 210. DOI : <https://doi.org/10.13097/archive-ouverte/unige:164538> (consulté le 23 mai 2022).

DOI : 10.13097/archive-ouverte/unige:164538

TCHOLAKOVA, Albena (2014), « La relation de service comme rapport de reconnaissance : l'exemple de l'accompagnement des réfugiés vers le travail », *Travailler*, vol. 2, n° 32, p. 99-129.

DOI : 10.3917/trav.032.0099

VULBEAU, Alain (2012), « L'accompagnement, référent inévitable », *Informations sociales*, vol. 169, n° 1, p. 555.

Winance, Myriam (2007), « Dépendance versus autonomie... De la signification et de l'imprégnation de ces notions dans les pratiques médicosociales. Commentaire », *Sciences sociales et santé*, vol. 25, n° 4, p. 83-91.

DOI : 10.3917/sss.254.0083

ZUNIGO, Xavier (2013), *La prise en charge du chômage des jeunes. Ethnographie d'un travail palliatif*, Éditions du Croquant, Paris.

Notes

1 Le terme *réfugié* (R) désigne toute personne qui, au sens de la Convention relative au statut des réfugiés de 1951, « craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays » (Art. 1A [2]). En Suisse, une personne reconnue comme réfugiée obtient généralement l'asile, soit un permis B ou F réfugié. Une personne admise provisoirement (AP) est une personne dont la Suisse reconnaît le besoin de protection internationale, mais pas la qualité de réfugié.



2 « Improved Integration for Refugees in Switzerland », IMIRIS, financée par INNOSUISSE. <https://www.zhaw.ch/de/forschung/forschungsdatenbank/projektdetail/projektid/3255/>

3 Selon l'Office fédéral de la statistique (OFS, 2021), le taux de personnes réfugiées à l'aide sociale était de 84,2 % en 2020.

4 En Suisse, comme ailleurs, la langue est considérée comme un « facteur essentiel d'autonomie économique, sociale et culturelle » ou comme « un vecteur essentiel d'intégration et une condition nécessaire et indispensable pour accéder rapidement à l'autonomie » (Ouabdelmoumen, 2016).

5 Les informations se trouvent en ligne à l'adresse suivante : <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/integration-einbuengerung/integrationsfoerderung/kantonale-programme/integrationsagenda.html>

6 Dans la législation suisse, les principaux textes relatifs à l'intégration sont la Loi sur les étrangers et l'intégration (LEI), l'Ordonnance sur l'intégration des étrangers (OIE, RS 142 205) et l'Ordonnance relative à l'admission, au séjour et à l'exercice d'une activité lucrative (OASA, RS 142 201).

7 Multidimensionnelle, la notion d'intégration renvoie autant à la participation des personnes étrangères aux structures socioéconomiques du pays d'accueil (dimension structurelle), aux contacts sociaux et aux adaptations culturelles qu'elles mettent en œuvre au sein de la société d'accueil (dimension socioculturelle), qu'à leur conformité par rapport aux standards sociaux et légaux du pays (dimension normative).

8 <https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/integration-einbuengerung/innovation/potenzialabklaerung.html>

9 L'homme est engagé sur le marché du travail, mais la faible rémunération qu'il en tire ne lui permet pas de quitter le dispositif d'aide sociale. Rappelons qu'en Suisse, un quart des bénéficiaires de l'aide sociale sont actifs et actives sur le marché du travail (Charte aide sociale suisse, 2019 : 12).

10 Selon l'auteur, la mise en chiffre du travail d'intégration pose de nombreuses questions même si elle permet de rendre compte du travail réalisé : définition des objectifs à atteindre, individualisation des pratiques, déstructuration des collectifs, etc.

11 Il s'agit très clairement d'un effet de sélection des 19 personnes interviewées, qui avaient toutes été placées en mesure d'insertion socioprofessionnelle dans un passé relativement proche.

12 Plusieurs enquêtes en Suisse montrent l'impact prédominant du type de permis de séjour sur l'insertion professionnelle (Bertrand, 2019).

Table des illustrations



Titre

Tableau 1 : Les quatre types de travail orienté vers autrui inspiré de Laforgue (2009)

URL

<http://journals.openedition.org/ethiquepublique/docannexe/image/7373/img-1.png>

Fichier

image/png, 334k

Pour citer cet article

Référence électronique

Morgane Kuehni, Élise Epiney et Maude Reitz, « Que cache l'idéal d'accompagnement à l'autonomie ? La pluralité des formes de relation d'aide à l'intégration dans le domaine de l'asile », *Éthique publique* [En ligne], vol. 24, n° 2 | 2023, mis en ligne le 23 janvier 2023, consulté le 25 janvier 2023. URL : <http://journals.openedition.org/ethiquepublique/7373>

Auteurs

Morgane Kuehni

Morgane Kuehni est professeure ordinaire à la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO).

Élise Epiney

Élise Epiney est une ancienne collaboratrice scientifique de la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO).

Maude Reitz

Maude Reitz est adjointe scientifique à la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO).



Droits d'auteur

Tous droits réservés

