Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication
Ecole des Sciences Politiques et Sociales (PSAD)

Le parcours d'accueil pour primo-arrivants à Bruxelles

Etat social actif assujettissant ou travail social réhabilitant ?

Mémoire réalisé par

Alice Grippa

Promoteur

Laura Merla

Lecteur

Marie Verhoeven

Année académique 2017-2018

Master en sociologie — finalité Multiculturalité et Globalisation

Déclaration de déontologie

« Je déclare sur l'honneur que ce mémoire a été écrit de ma plume, sans avoir sollicité d'aide extérieure illicite, qu'il n'est pas la reprise d'un travail présenté dans une autre institution pour évaluation et qu'il n'a jamais été publié, en tout ou en partie. Toutes les informations (idées, phrases, graphes, cartes, tableaux, …) empruntées ou faisant référence à des sources primaires ou secondaires sont référencées adéquatement selon la méthode universitaire en vigueur.

Je déclare avoir pris connaissance et adhérer au Code de déontologie pour les étudiants en matière d'emprunts, de citations et d'exploitation de sources diverses et savoir que le plagiat constitue une faute grave. »

A toutes les personnes opprimées, déplacées ou tuées par le manque d'humanité et le trop-plein d'indifférence,

Remerciements

Mes premiers remerciements vont à ma promotrice, la Professeure Laura Merla, pour la confiance qu'elle a pu m'accorder lors des longs mois de réflexion personnelle sans nouvelle. Sans jamais me hâter, Mme. Merla a su être disponible dans les moments de doute et m'a judicieusement conseillée.

Je tiens ensuite à remercier le Centre bruxellois d'Action Interculturelle, et particulièrement Barbara Herman qui a fait évoluer ma réflexion de sociologue et m'a guidée dans les premiers pas de ce mémoire.

Mes remerciements vont également, bien sûr, à toutes les personnes rencontrées lors de mes entretiens. Merci à la direction du BAPA « Noovo » et à ses travailleurs qui m'ont accueillie à bras ouverts et ont répondu à mes questions avec honnêteté et bienveillance. Merci aux quelques élèves des cours de citoyenneté rencontrés qui m'ont permis d'ouvrir les yeux sur les difficultés leur situation en Belgique.

C'est encore avec beaucoup d'amour que je remercie ma famille, Pauline, Maman (sa douceur et son esprit rigoureux de grande chercheuse) et Papa, de leur aide et de leur soutien dans cette aventure.

Finalement, je tiens à remercier toutes les magnifiques personnes qui m'entourent au quotidien et qui apportent joie et rires dans ma vie.

Table des matières

ANAGRAMMES ET LEXIQUE 12
INTRODUCTION 14
CHAPITRE I : LE TERRAIN ET SON APPROCHE 20
I. Contextualisation et approches théoriques 20
1. L'histoire de la migration en Belgique et à Bruxelles : un bref rappel 20
2. De l'Etat-Providence à l'Etat social actif : une histoire 24
3. La construction de l'identité des bénéficiaires de politiques sociales sous l'ESA 32
4. L'étude de Noovo par la sociologie des organisations 35
II. Une enquête de terrain dans les Bureaux d'Accueil des Primo-arrivants 36
1. Un objet construit socialement en situation 36
2. La population étudiée 36
3. Une méthode de récolte des données résolument inductive 38
4. Méthode d'analyse : la théorisation ancrée 43
5. Biais et limites 44
CHAPITRE II : LE PARCOURS D'ACCUEIL COMME DISPOSITIF 49
I. L'histoire du décret 49
1. Les parcours d'accueil ou d'intégration en Europe 50
2. Les politiques de cohésion sociale en Belgique 52
3. Le décret « parcours d'accueil pour primo-arrivant » de la COCOF : description d'un dispositif 57
II. Des PA autonomisés ou assujettis ? La catégorisation qui enferme 71
1. Quand et comment les catégorisations se réalisent-elles ? 71
2. Qu'en retenir ? 74
III. Le parcours d'accueil pour PA : plus qu'une familiarité avec l'ESA ? 75
1. Des logiques similaires 75
2. Une organisation similaire 76
3. Des travailleurs sociaux « coachs » 77
CHAPITRE III : LE VECU DES ACCOMPAGNATEURS SOCIAUX 79
I. Brève présentation de Noovo 80
II. Un melting-pot enthousiaste 81
III. Le troisième travail social 84
1. L'accompagnement individuel sous toutes ses formes 86
2. De l'importance de l'équipe comme soutien 94
3. Les contraintes internes et externes 97
4. Réactions et stratégies face aux contraintes 103
5. Entre épanouissement et épuisement 107
IV. Quelle conception de l'intégration porte le parcours ? 110

1. L'assimilationnisme interventionniste de la COCOF 110
2. La conception de l'intégration des AS 111
V. Un accompagnement qui valorise et émancipe 114
VI. Le troisième travail social des AS : plus qu'une familiarité avec l'ESA ? 116
CHAPITRE IV : PISTES POUR L'INTERVENTION 118
I. L'inclusion comme objectif 118
II. L'interculturalité comme moyen 120
1. Théorie 120
2. Dans la pratique 122
3. Au niveau du parcours 124
III. La prise en compte des différentes temporalités au niveau politique 128
CONCLUSION : DEUX ACCUEILS DIVERGENTS 129
I. Rappel de la démarche 129
II. Une recherche encore inédite sur le parcours d'accueil 130
III. La voix des primo-arrivants : angle mort de ce mémoire 131
BIBLIOGRAPHIE 133
ANNEXES 149
Annexe I — GRILLE D'ENTRETIEN 149
Annexe 2 — LE DECRET 154
Annexe 3 — LES TERMES DU DEBAT SUR L'OBLIGATION 160

ANAGRAMMES ET LEXIQUE

- AS : De manière générale cette anagramme signifie Assistant Social mais dans le cadre de ce mémoire il signifie Accompagnateur Social
- ASBL : Association Sans But Lucratif
- BAPA : Bureau d'Accueil pour Primo-Arrivant
- BON : Onthaalbureau Inburgering Brussels
- CA : Conseil d'Administration
- CBAI : Centre bruxellois d'Action Interculturelle
- CDH : Centre Démocrate Humaniste
- CIRE : Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Etrangers
- COCOF : Commission Communautaire française

« La Commission communautaire française (COCOF) assure, au sein de la Région bruxelloise, les compétences communautaires relevant de la Communauté française au sud du pays. Il s'agit principalement de la culture, de l'enseignement, des soins de santé et de l'aide aux personnes. » (be.brussels, 2018)

- COCOM : Commission Communautaire Commune

« La Commission communautaire commune est compétente, dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, à l'égard des institutions actives dans le domaine de compétence des communautés et qui ne relèvent pas uniquement de la Communauté française ou de la Communauté flamande. » (Centre de Recherche et d'Information Socio-Politiques, 2018)

- CPAS : Centre Public d'Action Sociale
- CRAcs : Centre Régional d'Appui en cohésion sociale
- CRI : Centre Régional d'Intégration
- EDRLR : Espace de Développement Renforcé du Logement et de la Rénovation
- ESA : Etat Social Actif
- FLE : Français Langue Etrangère
- HCR : Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
- ISP : Insertion Socio-Professionnelle
- MR : Mouvement Réformateur
- N-VA : Nieuw-Vlaamse Alliantie

- PA : Primo-Arrivant

« La personne étrangère séjournant légalement en Belgique depuis moins de trois ans et inscrite au registre des étrangers d'une commune de la Région de Bruxelles-Capitale disposant d'un titre de séjour de plus de trois mois. » (COCOF, 2013, art. 2)

- PIIS : Programme Individualisé d'Intégration Sociale
- PS : Parti Socialiste
- RIS : Revenu d'Intégration Sociale
- SAMPA : Service d'Aide aux Molenbeekois Primo-Arrivants

INTRODUCTION

Dans un monde globalisé comme le nôtre, traversé par de nombreux conflits armés, présentant des zones de grande pauvreté et de nombreux régimes non démocratiques, la question migratoire est devenue l'un des grands phénomènes sociétaux actuels [1]. Il suffit de s'attarder quelques instants sur les médias, les réseaux sociaux et les discours politiques pour comprendre que nous sommes face à, non seulement, un fait sociologique à grande échelle mais également à un sujet de débat omniprésent dans nos sociétés. L'étude des migrations est multidimensionnelle et d'une telle complexité qu'elle se scinde en différents champs de recherche tels l'étude des politiques migratoires, l'approche géopolitique ou encore historique des migrations, l'analyse de ses causes, ... C'est au fil d'une longue réflexion que ce mémoire s'est finalement attaché à étudier une infime partie de ce phénomène : la question de l'intégration des migrants déclarés légaux dans leur société d'accueil. Comment en sommes-nous arrivé à nous y intéresser ?

Notre réflexion s'est très tôt portée sur le regard des Belges à l'égard des migrants. À la suite de la mobilisation citoyenne au parc Maximilien de septembre 2015, nous nous sommes questionnées sur la catégorisation des migrants. Il semblait que l'opinion publique différenciait les migrants entre les personnes « méritant » une aide car fuyant la guerre ou une dictature (et donc candidats à l'asile) et les autres dont les causes du déplacement (principalement économiques) seraient moins « légitimes ». Leur intégration au sein de notre société était-elle dépendante de cette catégorisation ?
Question de recherche encore trop vaste, c'est le stage en sociologie au Centre bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI) qui a contribué à affiner notre champ d'étude. Au sein du Centre Région d'Appui en cohésion sociale (CRAcs), nous avons eu la chance de participer à l'évaluation d'un nouveau décret : le parcours d'accueil pour primo-arrivants (PA) de la Commission Communautaire française (COCOF). Un PA est défini comme suit par la COCOF :

> « La personne étrangère séjournant légalement en Belgique depuis moins de trois ans et inscrite au registre des étrangers d'une commune de la Région de Bruxelles-Capitale disposant d'un titre de séjour de plus de trois mois. » (COCOF, 2013, art. 2)

[1] Plus de 258 millions (3,4% de la population mondiale) de migrants transfrontaliers dans le monde selon les Nations Unies (Tribune de Genève, 2017).

Comme toute politique publique, son apparition répond aux problématiques sociétales actuelles. À la suite des attentats de Bruxelles ou Paris, la panique morale au sujet des migrants s'est installée et est toujours bien présente aujourd'hui[2]. Que ce soit pour rassurer l'électorat ou pour accompagner les primo-arrivants dans leur installation à Bruxelles, le parcours d'accueil répond à un besoin sociétal de formaliser et de faciliter l'intégration. Les débats sur l'intégration des migrants aux sociétés d'accueil font écho au repli sur soi européen, observable dans le rejet de l'Union Européenne mais aussi dans les résultats aux élections des partis de droite ou d'extrême-droite prônant la fermeture des frontières aux migrants (Castels, 2005).

C'est ainsi qu'au sein des bureaux d'accueil pour PA (BAPA) [3], il est proposé au public un ensemble de cours de langue, de formations à la citoyenneté et un suivi personnel dans leurs premiers pas à Bruxelles[4]. Dans le cadre du stage, le CRAcs nous a demandé de participer à l'évaluation de ce parcours selon le point de vue de ses bénéficiaires. Il était en effet pertinent d'identifier leurs besoins et leurs attentes. Ce travail a recentré notre regard sur le public des migrants déjà régularisés et les questions de l'intégration de ceux-ci à la société belge, ou plus particulièrement bruxelloise.
Notre objet de recherche s'est alors construit autour de la compréhension de la politique d'accueil de la COCOF selon le point de vue des primo-arrivants. Malheureusement, l'obligation d'avoir recours à un interprète, son coût mais aussi les biais que sa présence risquait d'induire lors des entretiens compréhensifs, nous a poussé à porter notre regard sur un public plus disponible à l'enquête : les travailleurs sociaux du BAPA.
Ce choix méthodologique a enclenché un réel revirement théorique. De la sociologie des migrations et de la multiculturalité, nous avons alors puisé dans les ressources de la sociologie du travail social et des organisations. Comment se définit la profession d'accompagnateur social dans ce bureau d'accueil ? Comment se construit également le parcours d'accueil dans sa mise en œuvre quotidienne, dans les micro-interactions ? Autant de questions qui se sont alors ouvertes à nous.

Partant d'une grille d'entretien large, nous avons pu identifier dans les discours un vocabulaire interpellant : l'autonomie, le projet, la réalisation de soi ou bien encore le contrat et la responsabilisation. Ces termes semblaient structurer l'action des AS et ils

[2] Pour plus d'explications sur le concept de panique morale, voir l'article de J.M. CHAUMONT, « Présentation. Entre paniques et croisades : sociologues et *claims-makers* ».
[3] Cf. *infra – Chapitre III, I, - Brève présentation de Noovo*
[4] Cf. *infra – Chapitre II, I, 3 – Le parcours comme dispositif*

nous ont amené à trouver des liens entre ce parcours et d'autres politiques sociales telles que les politique de gestion du chômage. C'est finalement lors de la participation à un colloque sur les politiques d'intégration en Europe[5], et plus particulièrement l'intervention de Jean-Benoît Pillet, que nous avons su mettre les mots sur ce qui nous taraudait : la présence de l'Etat Social Actif (ESA)[6] dans les politiques d'accueil et d'intégration. De nombreux auteurs travaillant dans le champ de la sociologie des professions comme A. Franssen, I. Astier ou encore C. Arnsperger notent en effet que le travail social, aujourd'hui étendu à tous les publics « non-intégrés », est traversé par les principes de l'ESA luttant pour « une société de personnes actives tout en prétendant ne pas renoncer à l'objectif d'une protection sociale adéquate » (Franssens, 2017, p.34).

Cette recherche est donc le fruit du rapprochement entre deux phénomènes sociétaux *a priori* distincts : l'intégration d'une part et la rationalisation de l'Etat[7] de l'autre. Ce processus de rationalisation identifié comme source historique du libéralisme et de l'ESA a été théorisé par Foucault (2004). Avec son concept de gouvernementalité, Foucault étudie la rationalisation de « l'exercice du pouvoir », de ses institutions et de ses actions (Herencia, 2013, p. 76). Et tout comme l'entreprise, l'Etat et son assistance se rationalise. Peu à peu, les bénéficiaires de l'aide étatique ne sont plus identifiés comme des membres de la société que celle-ci a pour devoir d'aider selon des principes de solidarité mais comme un poids financier, faisant obstacle au développement économique. Dans cette période de « désenchantement du monde » (Weber, 1917), l'Etat se retire peu à peu du champ social et enclenche un glissement de la responsabilité étatique à la responsabilité individuelle (Hache, 2007). C'est ce revirement dans le traitement du sujet qui nous a permis de lier les politiques de chômage aux politiques d'accueil.

Le propos de ce mémoire est d'identifier, ou non, la présence du paradigme de l'ESA dans la politique d'accueil. Il étudie ensuite la manière dont le décret d'une part et les travailleurs sociaux d'autre part appliquent le parcours. L'hypothèse étant que les uns et les autres sont traversés par les principes de l'Etat social actif et y résistent avec plus ou moins d'intensité en fonction de leur conception de leur mission et de la position institutionnelle occupée.

[5] Organisé par l'Université Libre de Bruxelles, il avait comme titre : « In Search of Cultural Conformity. The New Integration and Migration Policies in Europe ».
[6] Cf. *infra- Chapitre I, I, 2 – De l'Etat-Providence à l'ESA : une histoire*
[7] Liée à l'expansion de la pensée économique de l'*homo economicus* qui effectue un calcul « rationnel d'utilité » et d'intérêt dans tous les champs de vie (Brown, 2004, p.87).

Notre question de recherche finale est composée de deux sous-questions principales construites à partir du terrain :

> *« Comment le nouveau dispositif qu'est le parcours d'accueil, représenté dans cette recherche par le bureau d'accueil Noovo, applique-t-il les principes du nouveau paradigme de l'ESA au niveau institutionnel ? Peut-on observer un même degré de perméabilité du point de vue des travailleurs sociaux de l'ASBL ? »*

A celles-ci s'ajoute une dernière interrogation qui adresse la question du traitement du sujet-bénéficiaire, le PA : *le sujet se construit-il de la même manière dans les deux discours étudiés? Le décret tel qu'il est pensé au niveau politique a-t-il potentiellement les mêmes impacts sur les bénéficiaires que le décret tel qu'il est appliqué ?*

Ce mémoire se construit comme suit.

Le premier chapitre de ce mémoire contextualise la recherche et apporte au lecteur les explications nécessaires à la compréhension de ses enjeux majeurs tels que l'histoire de la migration, l'évolution de l'aide étatique ou encore les théories de la construction identitaire des bénéficiaires de cette même aide. Il présente ensuite la méthodologie permettant à notre analyse de terrain de prendre un caractère scientifique. Cette partie présente au lecteur les différentes étapes de la recherche, la population étudiée, les méthodes de récolte de donnée et d'analyse ainsi que ses biais.

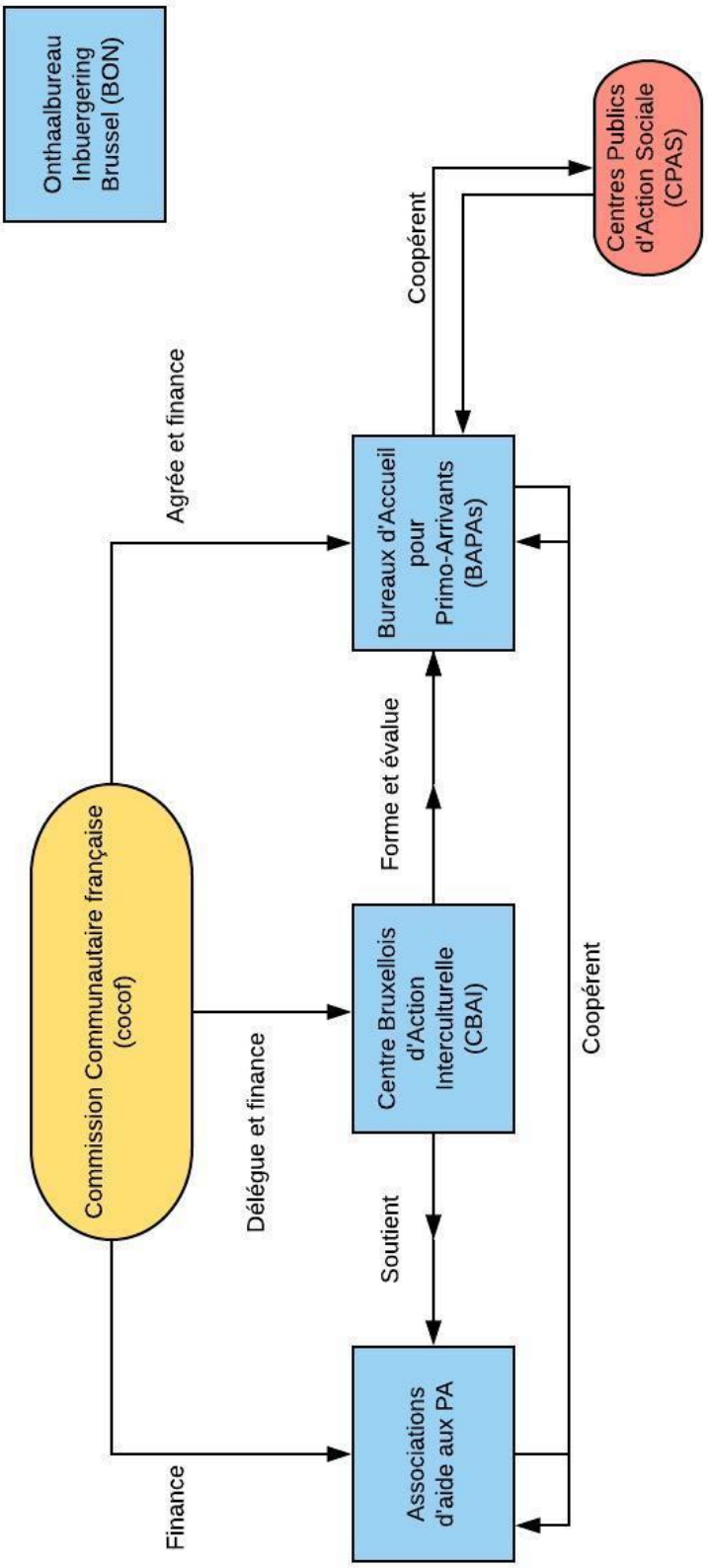
Le second chapitre décrit le parcours d'accueil en tant que dispositif politique. Il se base sur l'étude du texte légal ainsi que sur les entretiens réalisés avec les acteurs dits « politiques » comme un attaché ministériel ou la direction du BAPA. Les étapes du parcours, les acteurs en présence et les enjeux y sont décrits minutieusement. Afin de répondre à notre question sur le sujet PA, nous faisons appel à différentes théories interactionnistes tels que l'étude de Demazière sur la catégorisation des chômeurs (2010) ou celle de Boutinet sur le projet assujettissant (2013). Nous avançons l'hypothèse que le parcours, tel qu'il est décrit au niveau institutionnel, assujettit les PA et leur empêche d'atteindre l'autonomie. En conclusion, nous essayons ensuite d'identifier les similarités et divergences avec les politiques de l'ESA.

Le troisième chapitre, qui constitue le cœur de notre travail empirique, étudie le parcours selon le ressenti des assistants sociaux chargés de le mettre en pratique, dans une

observation presque anthropologique du BAPA, de l'équipe et du travail social réalisé. Une analyse de la définition de l'intégration promue dans le décret institutionnel et dans les pratiques y est également introduite. Dans une approche comparative, les deux chapitres présentent la même structure et concluent tous deux par une étude des conséquences potentielles du dispositif et de l'aide individuelle sur les bénéficiaires qui est ici envisagée de manière émancipatrice et valorisante. Une dernière analyse des similarités du travail des AS avec les principes de l'ESA est présentée.

Le dernier chapitre apporte des pistes de solution à la question de l'intégration en favorisant la recherche de l'inclusion au sein des politiques d'accueil. Cette inclusion peut être atteinte par l'approche interculturelle qui présente une définition interactionnelle de l'intégration. *In fine,* ce mémoire questionne l'intégration des migrants à Bruxelles et ambitionne de démontrer au lecteur qu'une approche positive de la migration, et de tous les phénomènes « excluants », serait plus bénéfique que son traitement actuel.

Fiche : Les acteurs du parcours d'accueil de la COCOF



CHAPITRE I : LE TERRAIN ET SON APPROCHE

Ce mémoire est le résultat d'une étude de terrain approfondie. Il ne s'agit cependant pas d'une monographie anthropologique et la montée en généralité attendue d'un mémoire en sociologie exige l'inscription des données empiriques à la fois dans une méthodologie, un cadre théorique reconnu par la communauté scientifique et dans un contexte socio-politique donné en l'occurrence ici celui de l'immigration.

Ce premier chapitre contextualise cette recherche par un premier rappel de l'histoire de la migration en Belgique. Il introduit ensuite le lecteur aux grandes théories qui structurent ce mémoire et lui donne une portée scientifique. En dernière partie, la méthodologie utilisée est détaillée.

I. Contextualisation et approches théoriques

1. L'histoire de la migration en Belgique et à Bruxelles : un bref rappel

La Belgique est une terre d'immigration depuis déjà des décennies. Après la Deuxième Guerre mondiale, les premières migrations étaient l'objet de conventions entre la Belgique et d'autres pays fournissant une main-d'œuvre ouvrière et qualifiée comme l'exemple de l'Italie et ses ouvriers mineurs qui nous vient directement à l'esprit. Vers la fin des années 60, la Belgique durcit ses lois et mène une politique migratoire restrictive. Ces lois interdisent aux migrants d'occuper des postes, autres que ceux figurant sur leur permis de travail, sans accord préalable du gouvernement.

Une deuxième vague migratoire apparaît en 1980, la Belgique accueille alors de plus en plus de demandeurs d'asile et de migrants économiques via le regroupement familial, les études et le travail (Martiniello et Rea, 2012, p. 15).

En 2016, 11 % de la population belge est de nationalité étrangère tandis que 20 % des habitants sont, quant à eux, d'origine étrangère. Plus de deux tiers de la population étrangère en Belgique est d'origine européenne, le dernier tiers constitue les immigrations maghrébines et centre-africaines (Myria, 2017, p. 29).
Au sein de la Région bruxelloise à présent, la population bruxelloise compte 1 163 486 habitants au 1er janvier 2014. Celle-ci, malgré un ralentissement, continue d'augmenter

chaque année. Un tiers de la population bruxelloise est étrangère, cette statistique ne prend pas en compte les habitants d'origine étrangère ayant acquis la nationalité belge[8]. La population étrangère de Bruxelles augmente plus vite que la population belge et est représentée par diverses nationalités. Un nombre important d'étrangers (44 %) sont des ressortissants de pays de l'Union européenne, comme la France, l'Italie, la Roumanie, la Pologne ou l'Espagne principalement. Vient ensuite une population maghrébine : marocaine, tunisienne ou encore algérienne, sans oublier les personnes originaires d'Afrique subsaharienne, représentant 2 % de la population bruxelloise. Entre 2000 et 2014, on constate une baisse de 40 % de migrants originaires du Maroc en même temps qu'une augmentation du nombre de Français et de personnes venant des pays d'Europe centrale et orientale[9]. L'étude précise également que 64 % de la population étrangère belge est arrivée il y a moins de dix ans en Belgique (CBAI, 2016).

Parmi la population migrante, il en est une qui est au cœur des politiques d'accueil étudiées dans cette recherche : les primo-arrivants (PA). Un état des lieux de leur présence en Région bruxelloise, réalisé en 2015 par le CBAI avec le soutien de la Commission Communautaire française, de la Wallonie et du Fonds européen d'Intégration, établit des données pertinentes[10], même si celles-ci sont probablement dépassées au vu des flux migratoires actuels (CBAI, 2016).

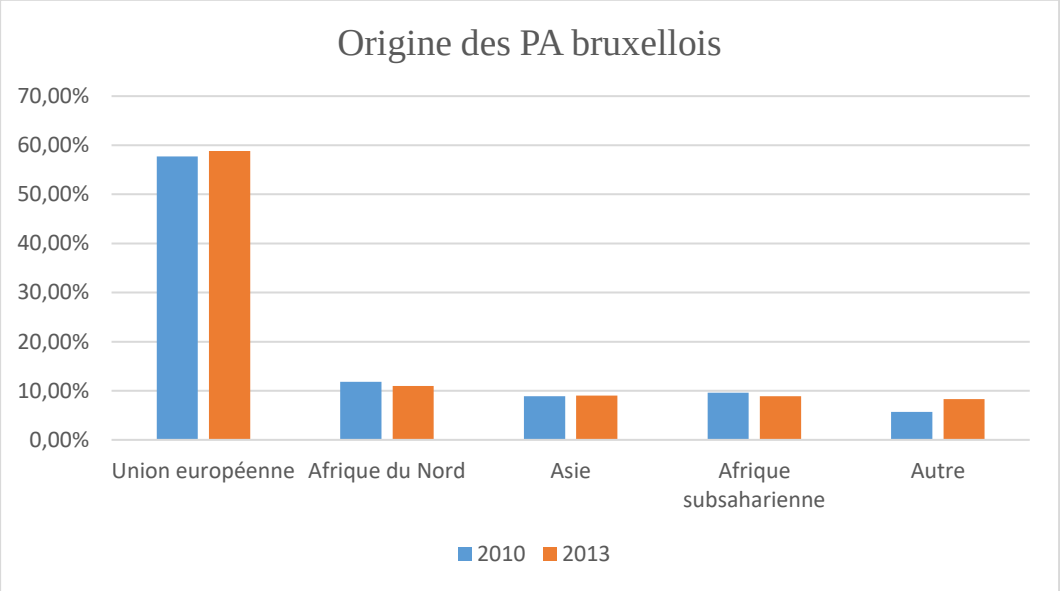
En 2013, plus d'une personne sur dix est définie comme primo-arrivante en Région bruxelloise[11]. Si l'on compare avec 2010, on note une augmentation de 8,4 % du nombre de PA et ce chiffre a presque doublé depuis 2000.

Il est important de définir la population ciblée dans sa répartition genrée et sa structure par âge. 82 % de la population des PA est majeure, marquée par une surreprésentation des adultes entre 21 et 50 ans, il s'agit d'une population dite active donc présente sur le marché du travail. Les PA sont nettement plus jeunes que la population bruxelloise avec 31 % de 21-30 ans (contre 6,6 %). Parlant de genre, on compte 100,6 hommes pour 100 femmes. Les 18-30 ans sont majoritairement des femmes, les hommes sont plus nombreux parmi les 31-50 ans et on compte plus de femmes âgées que d'hommes âgés. Comment expliquer cette répartition ? L'âge moyen au mariage est plus jeune chez les

[8] La population née à l'étranger augmente le pourcentage jusqu'à 42% (Myria, 2017, p. 30).
[9] Ceci est expliqué par leur arrivée dans l'Union Européenne en 2004.
[10] Les données évoquées ci-dessous proviennent de cette étude.
[11] Ces données datent du 1er janvier 2013, il serait donc pertinent d'analyser, lors d'une autre recherche, les nouveaux chiffres en tenant compte de la vague migratoire initiée fin 2014, début 2015.

femmes, la Belgique accueille donc des femmes plus jeunes que leur mari dans le cadre du regroupement familial. L'espérance de vie est plus élevée chez les femmes ce qui explique leur forte présence au sommet de la pyramide d'âge. De manière générale, les hommes « mûrs », c'est-à-dire entre 31 et 50 ans migrent plus que les femmes. Les enfants en bas âge sont aussi bien représentés dans cette population. On compte moins de personnes âgées parmi les PA mais elles ne sont pas absentes pour autant.

Toujours en 2013, la plupart des PA sont principalement originaires de pays membres de l'Union Européenne (58,8 %)[12] (CBAI, 2015, p.25). Quant aux pays tiers, ce sont les personnes originaires d'Afrique du Nord (11 %), d'Asie (9 %), d'Afrique subsaharienne (8,9 %) et d'Amérique latine (4,1 %) qui sont les mieux représentés (*Ibidem*).



Quant aux origines nationales et non continentales, la comparaison avec 2010 nous permet de conclure que la composition des nationalités représentées dans le phénomène migratoire, varie d'une année à l'autre. Entre 2010 et 2013, c'est en grande partie les Espagnols (+94 %), les Brésiliens (+51,6 %), les Sénégalais (+43,6 %) et les Pakistanais (+42,1 %) dont le nombre a crû tandis que l'on peut observer une nette diminution du pourcentage de Polonais (-30,7 %), Turcs (-26,4 %), Rwandais (-25,2 %) et Irakiens (-25,1 %) (*Ibidem*). Une majorité des PA ne maîtrise donc pas, *a priori*, ne fût-ce qu'une des deux langues de la région bruxelloise.

[12] Et c'était déjà le cas avant 2004, année d'agrandissement de l'Union Européenne des 15 à l'UE des 25.

Depuis janvier 2015, une nouvelle vague migratoire fait beaucoup parler d'elle en Europe. Elle est provoquée par le climat politique instable dans la région du Moyen-Orient (Irak, Afghanistan) et la guerre civile en Syrie qui fait rage depuis 2011[13] (Le Vif, 2016). Les statistiques du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) dénombrent plus de 1 147 209 migrants ayant passé les frontières de l'Union Européenne entre janvier 2015 et le 29 février 2016 (*Ibidem*). Les demandes d'asile ont presque doublé en Belgique entre 2014 et 2015 mais ont fortement chuté en 2016 : 39 064 à 12 250 demandes d'asiles soit une diminution de 63 % des demandes (Myria, 2017, p.83). Elles continuent à configurer les profils des PA car la partie de ces demandes qui recevra ses papiers viendra se rajouter à la population primo-arrivante. Celle-ci se verra donc peut-être modifiée par ces arrivées principalement du Moyen-Orient. Hypothétiquement, la population primo-arrivante en sera donc changée : plus ou moins de qualification, plus ou moins d'hommes, plus ou moins de connaissance du français, etc.

Enfin, ces quelques chiffres et points d'attention pointent des enseignements importants qui peuvent éclairer le terrain des politiques d'accueil. En effet, la création de politiques sociales pertinentes demande une connaissance approfondie du public qu'elles visent.

L'importance du public PA à Bruxelles tout d'abord qui, du fait de leur arrivée récente en Belgique, pourrait ne pas encore connaître bien les rouages du système belge. Il semble alors important de les informer à ce sujet. L'analyse de leur répartition genrée et d'âge permet également de se rendre compte de leurs disponibilités pour le suivi des formations. Il n'est pas inutile de songer par exemple à proposer des cours en horaire décalé, afin de faciliter la venue des personnes qui travaillent, potentiellement une grande partie des PA (Le Vif, 2016). D'autre part, il faudra tenir compte des difficultés potentielles de déplacement des personnes les plus âgées. Enfin, il faudra prévoir des structures d'accueil pour les jeunes enfants afin que les parents puissent se libérer pour venir assister aux formations.

Au niveau de l'opinion publique maintenant, qu'en est-il du point de vue sur l'immigration ? La question migratoire suscite de nombreux débats depuis trois ou quatre ans. Les opinions divergent entre accueil et renvoi des migrants. Elodie Blogie, journaliste du Soir, relève que « pour un Belge sur deux, l'équation « réfugié = musulman

[13] Plus de 5,6 millions de personnes ont fui leur pays selon le portail de l'UNHCR.

= terroriste » n'a rien d'une aberration, que du contraire. (…) Près de quatre Belges sur dix estiment que la communauté musulmane est « plutôt complice » de ces actes terroristes. Seuls 31 % placent les musulmans aussi du côté des victimes. » (Blogie citée par le CBAI, 2016, p. 6). Les attentats de Charlie Hebdo à Paris en janvier 2015, ceux qui se déroulèrent dans la même capitale en novembre 2015, ceux de Bruxelles en mars 2016 instaurent un climat de peur et de repli sur soi en Europe. Ce contexte complique le travail des associations de cohésion sociale qui tentent de changer les esprits des populations sur l'Islam, particulièrement stigmatisé par les actions de l'Etat Islamique (ou DAESH). De nombreux stéréotypes circulent sur les migrants. Les médias décrivent souvent les migrants comme des « importuns ou des intrus dangereux » (Georgiou et Zaborowski, 2017, p.3). Cette peur est largement relayée par les réseaux sociaux et utilisée par certains partis politiques qui basent leur programme sur la fin de l'immigration et le renvoi des migrants. Aussi, la perception du phénomène, véhiculée et amplifiée par les médias européens, complait le sentiment de rejet de l'opinion publique belge à l'égard des migrants. Ainsi le terme de « crise migratoire » très présent dans les médias s'avère fortement connoté et ne reflète pas la réalité : la Belgique a enregistré moins de demandes d'asile en 2015 qu'en 2000 (Amnesty, 2017). Il n'était pourtant pas question de « crise migratoire » à l'époque. Très peu de Belges connaissent les véritables statistiques relatives aux migrants. L'omniprésence du sujet, aujourd'hui tant au niveau politique que médiatique ou académique découle largement du traitement médiatique de la question. On peut parler à son égard de construction médiatique qui met en avant les événements de crise et les faits spectaculaires (Champagne, 1991). Ce phénomène touche énormément de médias aujourd'hui et oriente l'opinion publique sur les conséquences des phénomènes sociaux plutôt que sur leurs causes. La stigmatisation de certains publics n'en est qu'encouragée et pousse les acteurs politiques à des « réactions médiatiques » qui ne s'attaquent pas aux causes de ces problèmes (Champagne, 1996).

2. De l'Etat-Providence à l'Etat social actif : une histoire

Comme expliqué dans notre introduction, au fil de la découverte du parcours d'accueil de la COCOF, une idée a peu à peu germé et a donné naissance à l'analyse du parcours en tant que politique d'aide sociale. L'importance de l'investissement demandé et de la responsabilité donnée aux PA par rapport à leur situation nous a en effet questionnés.

Parmi toutes les voies possibles, l'accueil et l'intégration des PA à Bruxelles ont été traités de la même manière que le chômage[14]. C'est pourquoi il nous semble essentiel de revenir d'abord sur l'évolution des politiques sociales. L'étude de leur histoire permet d'étudier les changements sociétaux globaux car toute politique publique est une construction politique située dans le temps et l'espace.

Pour une meilleure compréhension des explications qui suivent, il est primordial que le lecteur intègre à quel point la valeur « travail » règle nos sociétés capitalistes[15]. Le travail est la clé de voûte et le point central de l'idéologie dominante actuellement (comme il a pu l'être pour le modèle communiste également). Il est tellement fondamental qu'il structure une part importante de nos socialisations, des relations des individus entre eux et des individus et de l'Etat (Barbier cité par Matagne, 2001, p.43). L'individu se construit, détient sa valeur et construit son bonheur via le travail et c'est pour cela qu'il structure toute la question sociale, depuis son apparition au 19e siècle (Franssen, 2016, p.11).

2.1 L'Etat et ses politiques sociales

> « Ensemble d'actions mises en œuvre progressivement par les pouvoirs publics pour parvenir à transformer les conditions de vie d'abord des ouvriers puis des salariés et éviter les explosions sociales, la désagrégation des liens sociaux. » (Dauphin 2010, p.10)

La question ouvrière du XIXe marque le début des questionnements sur les problèmes sociaux. La classe ouvrière lutte pour l'amélioration des conditions de travail mais également pour l'obtention d'une aide en cas d'incapacité de travail. Que faire si un ouvrier tombe malade ? Ou lorsqu'il devient trop vieux pour travailler ? Dans un système de solidarité organique[16], le paradigme choisi est celui de la responsabilité collective. Solidaires face au travail, les ouvriers dans un premier temps se soutiennent mutuellement

[14] Cf. *supra –Introduction*

[15] Nous parlons ici du travail rémunéré, c'est-à-dire salarié ou indépendant et non pas des autres formes de travail comme celui réalisé dans la sphère privée, par exemple, qui n'est actuellement pas rémunéré (Merla, 2017, p.7).

[16] « Dans les sociétés à solidarité organique, dites modernes, la différenciation sociale s'accroît, ce qui conduit à une spécialisation plus grande des différentes activités sociales et un rapport social basé sur la coopération et la complémentarité. » (Ledent, 2013, p.2)

par le biais de caisses de cotisations permettant le défraiement de leurs collègues en incapacité.

Peu à peu, l'Etat s'est mis à assumer une fonction régulatrice et est intervenu dans cette solidarité (Laville, 2010). Presque de manière inconditionnelle, l'Etat-Providence garantit à ses citoyens un revenu minimum[17]. Il permet aux travailleurs de ne plus être laissés à eux-mêmes ou à leur communauté (Franssen, 2008 p. 70). À la suite des deux guerres mondiales apparaissent la sécurité sociale et son institutionnalisation, le concept d'Etat-Providence voit alors le jour (Franssen, 2016). Si cette aide étatique est alors encore largement liée au statut de travailleur, le profil des bénéficiaires évoluera au cours du temps (*Idem*, p.26).

A travers ce modèle, L'Etat-Providence reconnaît que le sort des individus travailleurs relève de la responsabilité de la communauté sociale du pays. C'est à lui de protéger le travailleur face aux aléas de l'existence et des limites du marché. L'Etat organise une redistribution « anonyme, universaliste et inconditionnelle » dans une intervention curative (*Idem*, p. 37), c'est-à-dire après que l'exclusion ait eu lieu, que celle-ci soit liée à une perte de travail, à une maladie ou à une mise à la pension.

Au fur et à mesure du temps, dans les années 80 la population nécessitant une aide étatique devient plus nombreuse et ne correspond plus tout à fait au profil-type du « sujet travailleur » (*Idem*, p.27). La question sociale s'étend à une partie plus importante de la population, caractérisée comme « faible ». De plus en plus de personnes sont sans emploi et en désaffiliation (Castel cité par Franssen, p. 71). Donzelot les appelle les « normaux inutiles » et les définit comme « un profil d'individus qui ne sont pas particulièrement « inaptes », « déficients », « anormaux », ni même pour beaucoup particulièrement sous-qualifiés. Ils ne relèvent donc pas d'une handicapologie ni même d'une pédagogie de la qualification[18]. Beaucoup sont intégrables, et la preuve en est qu'il y a vingt ans, ils auraient été intégrés. » (Castel, 1998, p.42). On les oppose avec les « actifs » qui eux cotisent et participent au développement du pays (Astier, 2015, p.2).

A la fin des années 90, l'ESA apparaît dans un contexte d'incertitude économique fragilisant les mécanismes redistributifs de l'Etat-Providence et de montée en puissance

[17] Par exemple, la loi de Minimex de 1974 qui vise à « garantir à tous une vie conforme à la dignité humaine », indépendamment de sa contribution par le travail » (Franssen, 2016, p. 26)
[18] Dans le sens où ces « normaux inutiles » ne peuvent être étudiés via leur handicap ou leur manque de qualification.

du néo-libéralisme critiquant celui-ci au nom du régime d'assistanat qu'il aurait mis en place. Selon ses contempteurs (en Belgique il s'agit essentiellement des partis libéraux), l'aide sociale sans condition coûte trop cher à l'Etat et ne participe pas au développement de la Belgique. Les partisans de l'ESA déplorent également un Etat-Providence qui n'encourage pas ses citoyens à sortir de cette pauvreté mais au contraire, les y maintiennent. En Belgique, c'est en 1999 que le terme d'ESA, ou la troisième voie selon Giddens (1994), est repris dans la déclaration gouvernementale du Gouvernement arc-en-ciel dont le Premier ministre est le libéral flamand Guy Verhofstadt.

> « Dans le passé, l'accent a été trop souvent mis sur une approche négative. La paupérisation et l'insécurité sociale étaient surtout combattues par des allocations de chômage et de CPAS. Cependant, garantir des revenus, surtout quand ceux-ci restent faibles, ne suffit pas à faire de personnes aidées des citoyens à part entière. L'approche actuelle offre trop peu de perspectives tant au niveau financier que social. Un Etat social actif doit faire en sorte que des personnes ne soient pas mises à l'écart et que chacun, tant les hommes que les femmes, tout en étant assuré d'un haut niveau de protection sociale, puisse contribuer de manière créative à la société et concilier cela avec une qualité de vie personnelle. L'Etat social actif investit dans les gens, la formation, l'emploi et pas seulement uniquement dans les allocations. Concrètement, le gouvernement veut mener une politique active de formation et d'emploi visant à augmenter le taux d'activité. En effet, le taux d'activité belge n'est que de 57,3 % alors que le taux moyen de nos trois principaux concurrents commerciaux atteint 61,7 % et que le taux moyen des pays qui nous entoure atteint 64,4 %. » (Guy Verhofstadt, 1999)

C'est dans un contexte international de mondialisation économique et de montée des idées néolibérales que ces arguments se développent. Le concept d'ESA est tout d'abord apparu aux États-Unis d'Amérique en 1985 dans le Democratic Leadership Council. Giddens écrit en 1994 son ouvrage intitulé : « Beyond Left and Right : The future of Radical Politics » où il décrit une troisième voie, un nouveau cadre conceptuel créant une nouvelle forme d'Etat social permettant la redynamisation des Etats (Matagne, 2001, p. 15). La Belgique suit donc ce mouvement global et cherche à calquer ses politiques d'aide publique sur celles de ses voisins. Au niveau européen, c'est en 2000 que le Conseil européen de Lisbonne énonce pour la première fois son engagement vers cette nouvelle voie « compétitive et dynamique » (*Idem*, p.21). L'annonce du Conseil donne la voie à la globalisation de l'ESA.

La Belgique, réputée auparavant pour être un des pays d'Europe ayant un système de protection sociale très avancé effectue donc, de façon progressive, un changement de référentiel important. C'est ainsi que différentes caractéristiques marquent un changement profond des politiques sociales du pays.

Premièrement, l'objectif déclaré de l'ESA est le plein emploi (Matagne, 2001, p.43). Cependant, une analyse plus minutieuse de ses mécanismes démontre plutôt un objectif d'augmentation du taux d'activité[19]. Cette différence majeure est illustrée par les leviers de motivation mis en place par l'ESA qui poussent les citoyens inactifs à agir pour trouver un travail[20]. Le but ici n'est donc pas que chaque citoyen trouve un emploi mais qu'il participe activement à sa recherche (Merla, 2017, p. 71). C'est donc la participation active de chacun que prône cette troisième voie. En cas de non-participation, les aides sociales accordées aux personnes peuvent être remises en cause.

Deuxièmement, le but ultime de cette activation est l'autonomie de chaque individu, afin que l'Etat n'ait plus à débourser des aides publiques et investir dans des domaines jugés plus fructueux pour le développement économique (Franssen, 2016, p.46).

Troisièmement, le passage de l'Etat-Providence à l'Etat social actif signale le passage de la responsabilité collective face à l'exclusion économique et sociale à la responsabilité individuelle. L'individu est devenu le seul responsable de sa condition car il est inactif et assisté, c'est donc à lui de tout mettre en œuvre pour (s') en sortir. Alors que l'Etat-Providence était redevable envers la communauté face à ses manquements, c'est aujourd'hui « l'individu (qui) est devenu redevable envers la collectivité » (Astier, 2007, p.1). En cas de chômage, la personne devra prouver sa volonté de retrouver du travail, de façon de plus en plus rigoureuse. Un chômage de longue durée deviendra *de facto* suspect et les revenus accordés diminueront avec le temps. Sous cette logique, le nombre d'exclus du chômage a fortement augmenté. Afin d'atteindre l'autonomie, l'individu doit se remettre en cause et s'épanouir via un projet individuel. Les dispositifs travaillent donc sur les caractéristiques des personnes. La relation entre les dispositifs et les bénéficiaires se concrétise dans un rapport contractuel qui engage la personne à s'investir et construire sa (ré) intégration à la société. L'importance de l'individu dans l'ESA se situe dans la continuité du « processus d'individuation d'Elias » (Ion, 2009, p.140). Le contrôle social,

[19] Taux calculé par la division du nombre d'actifs (travailleurs et chômeurs) par l'ensemble de la population (Merla, 2017, p.71).
[20] Et non des politiques de création d'emploi afin que le taux de chômage baisse (Merla, 2017, p.71)

s'il semble plus horizontal, agit toujours de manière normative dans le but de modeler l'individu.

Quatrièmement, l'ESA inaugure le passage d'une aide inconditionnelle à une réciprocité qui se durcira au fil des années. Là où le modèle de l'Etat-Providence octroie les aides en fonction de la situation, les considérant comme des droits des personnes (je suis chômeur, malade, retraité, j'ai un droit à des allocations me permettant de vivre dignement), l'ESA va conditionner beaucoup plus ces aides à l'investissement du bénéficiaire qui signe alors un contrat, doit prouver son activité ou encore suivre des formations diverses afin de recevoir une aide de l'Etat. C'est un réel système de contrôle qui est alors effectué au niveau de la personne.

Cinquièmement, pour encourager la participation, l'ESA tente donc de développer l'employabilité des citoyens via des formations, des suivis individuels ou encore des coachings. Alors qu'auparavant, l'Etat sert de filet de sécurité aux inégalités de l'économie, aujourd'hui il formate les individus aux lois du marché dans une logique proactive et d'intervention immédiate.

Sixièmement, dans un processus de territorialisation de l'aide sociale, l'Etat est déchargé de ses tâches, ce qui est une des bases de la pensée libérale. Il délègue à des organisations plus locales de terrain et à la société civile le travail de suivi des bénéficiaires (Franssen, 2016, p.35). Les politiques d'activation passent alors par la création de dispositifs d'action publique plus distants de l'Etat que les institutions classiques (Franssen, 2016, p.52).

> « Le dispositif apparaît ainsi comme une forme hybride entre action publique et action associative. Mis en place par des textes légaux qui fixent des objectifs généraux et définissent une ligne et des critères de financement et de fonctionnement, il vise en même temps à laisser aux acteurs décentralisés une responsabilité dans la formulation de leurs « projets spécifiques » et la définition de leurs moyens d'action. » (*Ibidem*)

Notre exemple, celui des politiques d'accueil, sera développé dans la suite de ces lignes. Castel nous propose une deuxième définition des dispositifs de l'ESA qui montre bien le caractère unique de chaque dispositif, analysable de manière singulière mais dans lequel les différentes dimensions de l'ESA se retrouvent.

> « Agencement de pratiques résultant d'une intervention délibérée de la société. Il constitue un environnement spécifique aménagé, poursuit une visée intégratrice,

protectrice ou réparatrice, est mis en œuvre par des agents mandatés et s'adresse à des publics reconnus ou désignés comme déficitaires et bénéficiaires. » (Castel, 1995, p. 56)

Finalement, en réponse à ce retrait de l'Etat, on observe le développement d'une logique managériale du travail social qui permet le contrôle facile des activités de différentes organisations de terrain. Dans une rationalisation toujours plus poussée, il leur est dorénavant demandé d'homogénéiser leurs pratiques, de répertorier leurs actions via un système informatique et de remplir des documents administratifs importants de suivi[21] (Grenier et Bourque, 2016).

Différents exemples de politiques sociales permettent d'illustrer ce nouveau référentiel de l'ESA comme le plan Rosetta ou encore le contrat d'intégration[22]. Le plan Rosetta, ou convention « premier emploi », incite les jeunes chômeurs à s'investir dans leur recherche d'emploi via une offre de formation ou un emploi dans les six mois qui suivent la fin des études. Certains employeurs se voient en obligation d'embaucher ces jeunes ou ont droit à des réductions de cotisations. L'activation est centrale pour cette politique et mise beaucoup sur l'employabilité des jeunes sans emploi (Vandenberghe, 2010).

2.1 L'évolution de la posture du travailleur social

Avec la formalisation de la sécurité sociale sous l'Etat-Providence, c'est tout un champ professionnel qui voit également le jour : les travailleurs sociaux font le lien entre l'Etat et les bénéficiaires de cette aide. On aperçoit déjà à cette époque les biais de l'Etat-Providence qui ne parvient pas à éradiquer l'exclusion sociale. Au fur et à mesure de l'évolution de l'Etat, la marginalisation devient structurelle et le travail social devient un outil de remplacement pour les déficiences de l'Etat. La tâche devient donc colossale pour les travailleurs sociaux et nous rentrons dans ce que les académiques appellent « la crise de l'Etat-Providence » (Rosanvallon cité par Franssen, 2016, p. 26). Entre 1980 et 1995, le sens donné au travail social se perd et de plus en plus d'exigences sont demandées aux travailleurs du social. Depuis quelques années, le travailleur social a développé un

[21] Cf. *infra-Chapitre II, III – Le parcours d'accueil pour PA : plus qu'une familiarité avec l'ESA ?*
[22] Pour davantage d'explications à ce sujet, voir l'article de G. LANOTTE, « L'insertion professionnelle des jeunes, du plan global au plan Rosetta », *L'année sociale* 1999, Bruxelles, ULB, 2000, pp. 156-161.

nouveau rôle clinique[23] de coach ou de guide dans une relation de proximité et de confiance avec le public-cible[24] (Castel, 1995, p.130).

L'étude du travail social a longtemps été un domaine secondaire pour la sociologie mais son importance s'est accrue avec le temps (Ballé, 2015). Dans le cadre de ce mémoire, elle est envisagée comme une étude de la profession d'accompagnateur social dans le cadre des politiques d'accueil de la COCOF.

2.2 L'Etat social actif : l'état de ses critiques

Les études sur l'ESA et ses politiques se multiplient. Certaines d'entre elles s'attachent à en étudier les dérives et le critiquent. En voici quelques exemples.

La première critique rejette « l'accent mis sur la responsabilité individuelle qui conduit à évacuer les dimensions structurelles et collectives des problèmes sociaux et d'emploi » (Franssen, 2008, p. 73). L'Etat n'est alors plus responsable de la question de l'emploi ; celle-ci est « dépolitisée et désocialisée » (*Ibidem*).

La deuxième dénonce « l'injonction à la responsabilisation (*qui*) conduit à exclure les plus démunis » (*Idem*, p.72). L'individu devient le cœur du problème. La responsabilité de sa situation lui incombe. Il se sent coupable de ce qui lui advient. C'est tout un processus de catégorisation entre les bons et les mauvais chômeurs qui se produit alors, entre l'individu qui s'investit et se prend en main et celui qui refuse de changer et ne mérite pas d'aide de l'Etat (*Idem*, p.73).

La dernière critique met en avant les « dérives de l'introduction et de la systématisation de logiques et de critères de gestion managériale du travail social, des travailleurs sociaux et des flux de population » (*Idem*, p.74). La gestion managériale du travail social se réalise au travers de plusieurs faits : la standardisation des procédures, le calcul de la durée des entretiens, la définition de critères imposés aux travailleurs sociaux, la mise en réseau des opérateurs, la traçabilité des usagers et l'évaluation des résultats. Cette dérive est reprise, sous un angle politique, par Jean-Louis Genard. L'auteur critique

[23] « L'intervention clinique cherche à comprendre et agir, en mêlant d'une part les contraintes des réalités sociales, économiques, organisationnelles, d'autre part des données symboliques de type biographie, histoire de vie des sujets, enfin leur imaginaire et leurs déterminants personnels ou collectifs inconscients. » (Bouquet, 2010, p. 97)

[24] Cf. *infra – Chapitre III, III - Le troisième travail social*

« l'angle objectivé de la statistique » qui colonise le monde politique (Genard, 1999, p.198). Cette idéologie rationnelle et technique, qui affirme la suprématie de l'économie, tend à tout définir par les chiffres, sans plus aucune dimension de sens, de prise en compte de la subjectivité des individus. Les individus deviennent alors des variables d'ajustement économique, et ne sont plus le centre des choix de société opérés. Tout, jusqu'aux normes sociales et éthiques est alors classé, catégorisé selon ces critères d'efficacité économique (réels ou supposés). En revanche, cette « objectivité » proclamée, cette suprématie affirmée de la rationalité économique appartient à une vision bien située, dominante mais peut-être biaisée, qui s'immisce alors jusqu'au plus profond des individus, y compris des travailleurs sociaux qui sont responsabilisés dans la relation de proximité également. Cette voie choisie est peu remise en question. Pourtant Genard souligne que d'autres voies sont possibles si le rapport au monde était repensé sous l'angle de l'éthique (*Ibidem*).

3. La construction de l'identité des bénéficiaires de politiques sociales sous l'ESA

Le deuxième domaine théorique présenté est celui de l'identité en sociologie. Il est donc admis que les politiques sociales ont un impact sur l'identité de leur public-cible. Cette hypothèse de base du caractère évolutif de l'identité dirige inéluctablement notre recherche dans la sociologie interactionniste et constructiviste.

Toute politique sociale façonne ses bénéficiaires dès la définition du public concerné. En effet, la délimitation du public, le vocabulaire utilisé, les actions proposées ou encore les méthodes utilisées auront un impact plus ou moins profond sur l'identité de l'individu-bénéficiaire. Ces analyses complètent notre recherche et redonnent, en conclusion, le focus nécessaire au public PA.

Nous faisons ici appel aux théories sociologiques interactionnistes de l'identité. Pour commencer, il est nécessaire de comprendre comment celle-ci se construit. La théorie de la « gestion relationnelle de soi » a été pensée par Guy Bajoit (cité par Franssen, 2016, p. 202). Elle définit le sujet comme double : il est défini par les autres, dans les interactions qu'il entretient avec le monde social mais également par lui-même, dans un mouvement de résistance et de réflexivité. Pour Bajoit, cette « auto-définition » est plus moins forte selon la position du sujet dans l'espace social (Franssen, 2016, p.202).

Cependant, l'importance des stratégies de résistance des sujets relativise ce déterminisme social (Bernet, 2009, p.106).

Ainsi, l'individu, dès sa naissance, est situé dans l'espace social. Les autres lui attribuent alors une identité liée à sa position. Un certain nombre de comportements, d'attentes et même des contraintes matérielles lui sont alors imputés. Ceux-ci forgent donc leur identité dès le plus jeune âge. Au fil du temps, le sujet fait face à des « tensions identitaires » (Franssen, 2016, p. 203) qui l'obligent à retravailler sans cesse son identité sociale (travail social) et son identité personnelle (travail identitaire). Ici encore, le déterminisme social et les dominations existantes permettent aux personnes privilégiées de travailler peut-être plus facilement leur identité sociale. Cette affirmation est cependant remise en compte par de nombreuses recherches de terrain qui redonnent le pouvoir aux individus défavorisés et mettent en avant leurs stratégies dans ce travail identitaire[25].

> « On peut définir le mode de gestion relationnelle de soi (ou mode de gestion identitaire) comme l'ensemble des stratégies à la fois pratiques (l'individu se comportant en situation) et discursives (ce qu'il dit de ses pratiques), relationnelles (dans les relations avec les autres) et personnelles (dans son rapport à soi), conscientes ou inconscientes par lesquelles l'individu tente de résoudre les tensions de son expérience pour répondre à la fois à son besoin d'affirmation de soi et à la quête de reconnaissance. » (Franssen, 2016, p. 204)

En outre, au niveau collectif également, si un groupe d'individus présente des tensions identitaires communes, il est possible que celui-ci s'organise afin de lutter pour une meilleure reconnaissance de leur identité (Fillieule et Péchu, 1993).

Il faut ensuite comprendre comment les individus agissent sur leur identité afin qu'elle s'aligne sur leur propre image d'eux-mêmes. Différentes théories interactionnistes étudient le processus de « tensions identitaires ». La théorie de Goffman sur l'identité notamment est connue par son analogie entre le théâtre et la construction de l'identité dans « The Presentation of Self in Everyday Life » (1956). Goffman avance l'idée d'une identité « en relation » que les individus mettent en avant lors des interactions pour maintenir une image convenable, selon leur propre définition, et qui se structure autour des règles communicatives. Claude Dubar théorise également l'identité sociale en deux temps (2000) : l'« identité pour soi » que l'on définit pour nous-même et l'« identité pour

[25] Voir à ce sujet les écrits de F. Ripoll (2008) ou encore G. Ouellet (2007).

autrui » qui est l'image que l'individu veut montrer au monde.
Dans leur article « Définir l'identité », Robinson Baudry et Jean-Philippe Juchs (2007) synthétisent la sociologie de l'identité de Goffman. L'approche de l'interactionnisme symbolique étudie la construction de l'identité sociale qui résulterait de « la conformité ou de la non-conformité » entre l'impression donnée par une personne lors de la première rencontre et ses actes (*Idem*, p. 161).

L'identité n'est donc pas figée car elle résulte des interactions avec autrui mais aussi du contexte et des ressources disponibles. La catégorisation découle de ces interactions et des rapports de force existant entre les identités. L'identité sociale virtuelle, développée dans « Stigmate » (Goffman, 1975) prête à un groupe social des caractéristiques fixes et difficiles à défaire. Elle est opposée à l'identité sociale réelle qui est conforme au profil de la personne. La stigmatisation apparaît lorsque la différence entre l'identité sociale virtuelle et l'identité sociale réelle devient significative. Le stigmate ne résulte donc pas du comportement d'une personne ou d'un groupe social mais bien de la réaction de la société. Ces concepts font écho aux théories de Becker sur la stigmatisation des personnes déviantes, qui au fur et à mesure de leur carrière déviante, adoptent les comportements attendus par la société (Becker, 1963).

Le stigmate peut toutefois être ambivalent mais il est principalement étudié dans des cas d'interactions inégalitaires entre un groupe dominant et un groupe stigmatisé : « une personne stigmatisée est une personne dont l'identité sociale ou l'appartenance à certaines catégories sociales mettent en question sa pleine humanité – la personne est dévaluée, abîmée ou imparfaite aux yeux des autres » (Crocker, Major et Steel, cités par Herman, 2007, p.104).

L'individu peut cependant essayer de retourner ce stigmate (Goffman, 1975). Au contraire, de l'intérioriser et de se dévaluer, l'individu peut se révolter. Dans une situation précaire telle que l'arrivée dans un nouveau pays après un exil, ou la perte d'un emploi, le sujet peut ne pas avoir les ressources matérielles, identitaires ou autres pour arriver à se distancer et peut voir son identité et son estime de soi décliner.

Dans le cadre des politiques sociales, les dispositifs qui les soutiennent et les agents qui les mettent en acte participent à ce travail de catégorisation. En demandant au bénéficiaire de s'investir dans son futur, d'être proactif et d'en montrer la preuve, les nouvelles politiques sociales dénigrent alors les individus qui ne rentrent pas dans ce

processus. Schnapper identifie une catégorisation entre les « bons et les mauvais chômeurs » qui abusent ou non de la protection sociale (1981). Le bon chômeur montre des signes de lutte, il désire sortir de sa situation et fait tout pour y arriver. Au contraire, le mauvais chômeur s'y complaît. Ce phénomène de « disqualification sociale » déclasse ces individus « fainéants, incapables » (Paugam, 1991). Cette opinion s'étend jusqu'au grand public et est intégrée par les chômeurs eux-mêmes (Hayes & Nutman, 1981). Le stigmate des « assistés sociaux » est d'autant plus puissant car il est invisible[26] et perçu comme contrôlable par la société (Bourguignon et al., 2007, p.128).

Face à ce discrédit, l'individu résiste ou se dévalorise mais il est évident que le phénomène a un impact. Dans son étude, David Bourguignon (et al.) recherche les conséquences de cette catégorisation sur les aptitudes et comportements des chômeurs (2007). Le chercheur avance que les stigmates véhiculés altèrent leur vision du monde et leurs comportements intellectuels et sociaux (*Idem*, p.125).

4. L'étude de Noovo par la sociologie des organisations

Ce mémoire nous a aussi permis de découvrir un pan de la sociologie que nous ne connaissions pas : la sociologie des organisations. En partant d'une étude concrète de cas, la sociologie des organisations permet ici de situer l'organisation étudiée dans les grands changements sociétaux que sont l'individualisation de la société et la rationalisation.

A l'instar de Crozier et Friedberg (1977), nous avons donc étudié Noovo d'un point de vue systémique, comme une politique publique imposant des règles contraignantes pour les acteurs. Cette première analyse étudie le niveau institutionnel et officiel et le décrit de la manière la moins subjective possible (Bériot, 2014). En deuxième lieu, nous avons approfondi notre raisonnement par une analyse stratégique étudiant le comportement des acteurs au sein de cet ancrage institutionnel. Cette analyse admet que les acteurs sont en interaction et ne suivent jamais totalement les buts contraignants fixés par le champ institutionnel et qu'ils cherchent en permanence des marges de manœuvre. Elle étudie les rapports de pouvoir présents dans toute organisation.

[26] Dans le sens premier du mot : il ne se voit pas de l'extérieur.

***

Dans l'analyse de l'enquête de terrain qui suit, il s'agira d'étudier les liens qui peuvent être faits entre ces « nouveaux » dispositifs d'action publique prônant l'activation de l'usager et le parcours d'accueil de la COCOF : peut-on ranger ce dernier dans ces dispositifs ? Au niveau macro-sociologique d'abord, la politique d'accueil des PA répond-elle aux mêmes caractéristiques ? Au niveau inférieur ensuite, la même question est posée et étudiée via l'analyse de la relation entre le bénéficiaire et le travailleur. Comment s'y construit le sujet ? Ces deux acteurs font-ils preuve de résistance et de réflexivité ? Autant de questions auxquelles l'enquête de terrain tentera de répondre.

II. Une enquête de terrain dans les Bureaux d'Accueil des Primo-arrivants

1. Un objet construit socialement en situation

D'un point de vue épistémologique, cette recherche est construite dans la lignée de l'interactionnisme et du constructivisme. Les objets sociaux sont donc étudiés comme une construction, un résultat des interactions, un rapport social entre acteurs, entre acteurs et institutions ou entre institutions (Becker et al., 1961). Tout phénomène social est donc le produit d'un travail continu de construction, de *statu quo* ou d'évolution et son étude n'en est que l'observation à un moment précis de l'histoire.

Dans la méthode de récolte de données, cette recherche s'ancre dans la tradition de la démarche compréhensive qui définit les individus comme « des producteurs actifs du social, donc des dépositaires d'un savoir important qu'il s'agit de saisir de l'intérieur par le biais du système de valeurs des individus » (Kaufmann, 2016, p. 24). Les entretiens compréhensifs y sont favorisés[27].

2. La population étudiée

Tout au long de notre recherche, la population étudiée a évolué selon l'orientation de nos questionnements. Cinq entretiens exploratoires ont été réalisés au cours de notre stage

[27] Cf. *infra- Chapitre I, II, 3.1 - Le stage*

en sociologie au CBAI[28]. Ceux-ci ont donné la parole à des PA inscrits à l'une ou l'autre formation en citoyenneté.

C'est pour des questions de faisabilité[29] que l'angle de cette recherche a changé et ce sont alors les travailleurs sociaux, appelés au sein de Noovo accompagnateurs sociaux, qui ont été interrogés. Le contact ayant déjà été établi lors de notre stage, il a été facile de présenter la recherche lors d'une réunion plénière (qui réunit les deux antennes du BAPA) et de demander les coordonnées des personnes intéressées par notre recherche. Afin de retracer au mieux les différents dimensions et points de vue liés au décret « parcours d'accueil », Pascal, un ancien collaborateur du ministre Charles Picqué[30] a également été rencontré. Nous avons pu alors retracer l'histoire et la mise en place du décret et souligner quelques enjeux politiques de celui-ci selon le point de vue du Cabinet à son initiative. Après la lecture du décret et de différentes sources secondaires, le recueil des données du niveau institutionnel, officiel s'est clôturé. L'attention s'est alors concentrée sur les acteurs de terrain. Il me fallait comprendre comment ce décret était appliqué concrètement et mis à l'épreuve sur le terrain.

Au sein de l'ASBL Noovo, huit accompagnateurs sociaux ont été rencontrés ainsi qu'un formateur en citoyenneté, les deux coordinateurs d'antenne et la directrice adjointe. L'âge moyen des personnes interrogées au sein de l'ASBL est de 38,5 ans. Six hommes et six femmes ont été interrogés[31].

Pour compléter nos données, sans toutefois prétendre à l'exhaustivité, deux représentantes d'associations extérieures au parcours ont été contactées. Ces deux associations sont reconnues pour leur expertise dans l'accueil et l'intégration des migrants à Bruxelles. Les deux femmes rencontrées sont âgées de 42 ans et travaillent depuis de nombreuses années dans le milieu associatif.

[28]Cf. *supra- Introduction, et infra- Conclusion, III – La voix des PA : angle mort de ce mémoire*
[29] Cf. *supra- Introduction*
[30] Charles Picqué a été Ministre-Président du Gouvernement de la Région bruxelloise de 2004 à 2013, année du vote du décret « parcours d'accueil ».
[31] L'ASBL est composée de 28 travailleurs (tous niveaux confondus) dont 19 sont des femmes. Au niveau des accompagnateurs sociaux, 9 sont des femmes et 5 sont des hommes.

3. Une méthode de récolte des données résolument inductive

Tout au long de nos études en sociologie, l'importance du terrain dans la recherche sociologique a été mise en exergue. Ce mémoire s'inscrit dans cette tradition et dans la démarche inductive qui souvent l'accompagne. Son histoire commence il y a plus de deux ans et demi durant notre stage au CBAI[32]. Nous avons pu acquérir une connaissance approfondie de notre terrain d'étude. Nos questionnements, tous basés sur nos entretiens et nos observations, ont, dans la logique de l'inductivité, trouvé un cadre théorique qui leur permettait d'avoir une signification plus globale et de donner au phénomène étudié une portée globale (Glaser et Strauss traduits par Soulet et Oeuvray, 2014, p.58). La construction de ce cadre théorique s'est faite par de constants allers-retours avec notre terrain, c'est de ce dernier qu'il a surgi en même temps qu'il y mettait de l'ordre et lui donnait un surcroît d'intelligibilité. C'est en raison de cette démarche inductive que notre objet a évolué depuis la sociologie des migrations jusqu'à une sociologie du travail social et des politiques d'aide, jusque-là inconnue, en passant par la sociologie de l'acculturation.

3.1 Le stage

C'est dans ce cadre que nous avons été familiarisées par immersion à la question des parcours d'accueil. Nous y avons, en quelque sorte de manière non voulue, mobilisé, la méthode de l'observation participante qui étudie un phénomène « sinon "de l'intérieur" au sens strict, du moins au plus près de ceux qui la vivent, et en interaction permanente avec eux » (de Sardan, 2008, p. 48). Dans le cadre du stage, nous avons pu participer à différentes réunions qui nous ont plongées dans le contexte du parcours d'accueil et nous ont permis d'identifier les différents acteurs en présence. Cette étape nous a permis de reconnaître les enjeux et les points de tension du terrain et également nous a introduit auprès d'associations travaillant cette question. La prise de contact pour les entretiens en a été facilitée.

S'en est suivi comme expliqué ci-dessus, cinq rencontres avec des migrants qui ont été une réelle entrée sur le terrain « de l'intégration ». Différentes dimensions

[32] Cf. *supra – Introduction*

structuraient ces entretiens compréhensifs : le parcours migratoire et les données biographiques, la vie en Belgique, les réseaux de sociabilité, la prise de connaissance des aides possibles et l'évaluation de ces aides[33].

L'entretien compréhensif selon Kaufmann (2016) permet à la personne interviewée de construire sa propre analyse sur les problématiques présentées et au chercheur de comprendre comment la réalité est subjectivement vécue. Très souvent, les personnes interrogées construisent cette analyse au fur et à mesure de leur discours, ce qui leur permet de se concentrer sur des points auxquels elles n'avaient peut-être pas réfléchi auparavant. L'enquêteur est ici un acteur secondaire, à l'écoute et agissant avec empathie dans le but de créer une ambiance de partage entre deux individus. Plus la personne rencontrée se sentira à son aise, plus elle se permettra de dire ce qu'elle garde pour elle et plus son analyse sera profonde. L'entretien compréhensif permet la récolte d'un discours qui est le « reflet d'une situation spécifique sous l'influence de facteurs » (Piermattéo et Guimelli, 2012, p.227). Les données alors recueillies ne peuvent donc pas être identifiées comme représentatives de la réalité.

3.2 Les entretiens des travailleurs sociaux

Après avoir changé d'angle de vue et de population[34], il nous a à nouveau semblé plus pertinent d'opter pour l'entretien compréhensif plutôt que pour le récit de vie, qui risquerait de ne pas se concentrer sur les points « utiles » à notre recherche. Notre statut d'étudiante et de jeune fille (même si la question du genre n'est pas discutée ici) nous a permis un contact privilégié avec les personnes rencontrées. Malgré certaines réticences que nous expliquerons par la suite, notre ressenti est que les AS ne se sentaient pas interrogés par une instance autoritaire ou évaluatrice.

Le guide d'entretien (Annexe 1)

Le guide d'entretien s'est construit autour de grandes thématiques. Ce guide nous a servi de base aux entretiens, il a été étudié par cœur afin de permettre à l'entretien de

[33] Pour plus d'informations à ce sujet, se référer à la conclusion de ce mémoire.
[34] Pour rappel, notre volonté de départ était d'étudier le parcours d'accueil depuis le regard des PA. C'est finalement le discours des AS qui a été étudié.

paraître comme une réelle discussion. L'ordre n'a donc pas toujours été suivi à la lettre afin de laisser l'espace à une discussion libre et spontanée.

Chaque thématique a été définie selon des dimensions desquelles nous faisions découler nos questions précises, écrites pour que le passage à l'oralité se passe sans encombre. Un certain nombre de questions de relance ont été préparées pour prévenir des blocages dans la conversation. En effet, la capacité à construire un discours et une analyse de manière directe et orale n'est pas une compétence naturelle. La situation d'entretien est donc plus aisée pour certaines personnes que pour d'autres et c'est au chercheur de rendre la situation la plus naturelle qui soit afin de ne pas bloquer la parole de la personne (Kaufmann, 2016).

L'entretien s'est articulé autour de six thématiques. Tout d'abord, il a fallu élaborer le profil des travailleurs de Noovo. Un profil-type est-il observable ? Cette première thématique interroge donc les personnes sur leur parcours avant l'entrée à Noovo et leurs attentes en y postulant. Afin de retracer les premiers instants de Noovo, une partie spécifique du guide les a consultés sur l'élaboration et l'installation du BAPA. Une troisième thématique se penche sur la profession d'accompagnateur social dans l'ASBL et des relations de travail entre les AS. La quatrième partie porte sur les grands enjeux du parcours, après un an et demi d'existence : la question de l'obligation[35], de l'opinion publique, des relations avec le milieu associatif. Ces différents enjeux avaient préalablement été identifiés lors des observations et des lectures. L'avant-dernière partie tente de comprendre la vision de l'avenir de la personne, ce que celle-ci souhaiterait changer dans son travail, comment elle perçoit l'évolution de Noovo, ce qu'il faudrait améliorer. La dernière thématique questionne les AS sur leur vision de l'intégration : quelle définition lui donnaient-ils ? Comment la travaillent-ils ?

Enfin, une fiche signalétique, comme le préconise Kaufman (1996), est établie lorsque l'enregistrement se termine. Elle regroupe des détails biographiques plus précis sur l'identification de la personne interrogée et c'est au chercheur de noter les données récoltées. Il est important de signaler qu'une personne interrogée n'a pas souhaité répondre à toutes les questions d'identification, probablement sceptique quant à l'anonymat des entretiens.

[35] L'obligation se porte à différents niveaux : obligation d'inscription au parcours, l'obligation de suivi du parcours ou l'obligation de résultat (cf. *Annexe 3- Les termes du débat sur l'obligation*).

3.3 Retour réflexif sur le terrain

Conditions des entretiens

Pour les entretiens finaux, après nous être présentées lors de notre stage et avoir présenté notre recherche, cette fois-ci indépendamment du CBAI, nous avons recontacté les personnes intéressées par notre travail afin de leur proposer un rendez-vous. La direction de Noovo a eu l'amabilité de permettre à ses travailleurs de me rencontrer lors des heures de travail. Les entretiens se sont donc majoritairement déroulés dans les bureaux de Noovo, ou dans les alentours. Toujours dans un espace fermé et en face à face, la parole a pu être libre et parfois même virulente. Toutes les personnes rencontrées ont accepté d'être enregistrées, tant que l'anonymat était assuré.

Analyse de la relation avec les interlocuteurs

Dans nos entretiens exploratoires, un moment délicat s'est passé lors d'un entretien en particulier. La personne interrogée, très croyante, nous a demandé notre religion. Après quelques secondes de réflexion, nous avons décidé d'être honnête et de lui avouer notre athéisme. Nous avons directement ressenti une réaction de recul et de questionnement de sa part. L'entretien s'est finalement très bien déroulé mais cette question nous poursuit. Si une personne rencontrée vous pose des questions personnelles qui risquent de changer leur vision de vous-même, jusqu'à quel point faut-il être honnête ? La question peut-elle être évitée ? Faut-il donc garder ces détails intimes pour soi et mentir ou faut-il dire la vérité ?

Finalement, nous nous sommes énormément demandé en quoi notre identité a pu influencer nos entretiens. Notre statut de jeune femme, européenne a certainement influencé leur déroulement. Les personnes rencontrées répondaient peut-être ce qu'elles pensaient qu'une Européenne, peut être identifiée comme étant une travailleuse sociale ou, plus largement, à une représentante de l'Etat, voulait entendre ? Le biais du statut est important à prendre en compte lors de l'analyse des résultats. Les discours retranscrits issus des entretiens avec les migrants nous ont en effet semblé très lisses et cohérents. Notre statut d'étudiante a pour sa part permis, nous pensons, une approche plus conviviale lors des entretiens. Les personnes rencontrées se sentaient très vite à leur aise et se livraient facilement.

L'ensemble de ces questions a fait l'objet de nombreux articles (Peneff, 1995 ; Haas et Masson, 2006 par exemple). Aucun ne résout définitivement la question et ne donne aucune méthode infaillible pour éviter des petites ou grandes violences symboliques (Bourdieu). L'art de l'entretien est un exercice périlleux qui met en interaction des individus aux histoires et au pouvoir différents. Il faut en être conscient et tout faire, dans sa posture, dans son attention à l'autre, dans les questions posées et les mots utilisés pour construire une relation la plus égalitaire possible[36].

Pour la deuxième partie des entretiens, les membres de l'association nous connaissaient via notre stage au CBAI en 2016. Lors de la présentation de notre recherche, ceux-ci ont montré un grand enthousiasme. La grande majorité des travailleurs ont accepté de nous revoir pour un entretien. A chacune de nos visites à l'ASBL, nous avons été reçues avec grande sympathie.

Ainsi, la relation avec les personnes interrogées était généralement égalitaire, surtout avec les travailleurs plus jeunes. En effet, l'équipe du BAPA est composée de personnes assez jeunes qui ont sûrement vu en moi une « paire », quelqu'un à qu'ils pouvaient se confier. Pour les travailleurs plus âgés, nous avons réellement pu ressentir de la bienveillance. Nous avons discerné un besoin certain de se livrer pour de nombreux travailleurs. Nous avons été dans les premières à les interroger sur leur travail et beaucoup de choses ont été dites lors des entretiens. Du fait de notre jeune âge, nous pensons n'avoir jamais été vues comme une menace ou possible critique. Nous avons également précisé de nombreuses fois que notre rôle n'était pas d'évaluer le travail de Noovo mais plutôt de le comprendre.

Seule la direction a pu émettre certaines réserves à l'égard de notre recherche. En effet, la direction est interpellée par de nombreux étudiants et chercheurs intéressés par ce nouveau parcours d'accueil. Le parcours ayant parfois pu être critiqué, la direction semblait méfiante quant à notre démarche. Nous reconnaissons la chance qui nous a été offerte.

[36] Cf. *infra- Chapitre I, II, 5.3 – Les limites de la situation d'entretien*

Moments difficiles de la recherche

Au sein de l'institution de stage, il nous a fallu apprendre à organiser et à planifier une recherche, c'est-à-dire à structurer les étapes sur une période moyennement longue (4 mois) et ne pas se laisser bloquer à certaines étapes de celles-ci. La recherche en sociologie demande un certain contrôle de soi et une concentration continue. Il est facile de se laisser décourager par la lenteur de la prise de contact ou des retranscriptions d'entretiens.

Tout au long de la recherche ensuite, la question de la construction de la problématique reste, et restera sûrement un obstacle pour de nombreux apprentis sociologues. Elle demande une connaissance de son sujet mais également des outils théoriques. C'est à cette étape qu'il faut construire le fil rouge de sa recherche et orienter ses choix théoriques. La problématique est le cadre de la recherche, c'est à ce moment qu'il faut renoncer à certaines pistes. Trier s'avère difficile car énormément de questions sont ressorties des observations de Noovo et des entretiens.

4. Méthode d'analyse : la théorisation ancrée

Cette méthode d'analyse des entretiens permet de construire une théorie sociologique à partir de données de terrain brutes. Bien que ce mémoire n'en ait pas la prétention, cette technique permet au chercheur de monter en généralité et de donner un sens scientifique aux propos qu'il a recueillis. C'est Pierre Paille, qui dans ses « Cahiers de recherche sociologique » (1994), a le premier traduit cette méthode de l'anglais. Elle fait se rencontrer les deux « mondes », les deux temps de la recherche dans un *va-et-vient* constant (*Idem,* p.150). Dans la théorisation ancrée, les données de terrain influencent la montée en généralité et l'analyse et vice-versa.

Concrètement, la théorisation ancrée se construit en six étapes que l'auteur nous décrit de manière précise et pédagogique. La première étape est celle de la codification, l'étiquetage, le chercheur y explique le témoignage de l'interviewé phrase par phrase en restant le plus proche du discours de l'acteur possible. Ces codes pourront ensuite être hiérarchisés et regroupés. La deuxième est celle de catégorisation analyse les codes pour leur donner une dimension conceptuelle. De quoi parlent les codes au niveau plus général ? L'auteur aura ensuite la tâche de définir ces catégories de manière la plus précise

possible. Il faudra ensuite, en troisième lieu, mettre ces catégories en relation les unes avec les autres. Le chercheur peut ici dessiner un schéma liant les différentes catégories. Quelle est la nature du lien ? Dans quel sens va-t-il ?

La quatrième étape est celle de l'intégration qui définit le problème général de la recherche. On peut lier cette étape à la problématisation. La cinquième étape de modélisation « consiste à reproduire le plus fidèlement possible l'organisation des relations structurelles et fonctionnelles caractérisant un phénomène, un événement, un système, etc. » (Paille, 1994, p. 174). Toutes les dimensions du phénomène sont alors définies, ses conditions d'existence, ses conséquences ou encore son déroulement.

La dernière étape est la théorisation, qui regroupe toutes les étapes en un résultat final. C'est le produit fini de la recherche qui peut être transposé à d'autres études de cas en maintenant sa pertinence sociologique.

5. Biais et limites

5.1 L'injonction à l'objectivité scientifique remise en question

> « [Dans la recherche qualitative] la plupart des données sont produites à travers ses propres interactions avec les autres, à travers la mobilisation de sa propre subjectivité, à travers sa propre « mise en scène ». Ces données incorporent donc un « facteur personnel » non négligeable. Ce biais est inévitable : il ne doit être ni nié (attitude positiviste) ni exalté (attitude subjectiviste). Il ne peut qu'être contrôlé, parfois utilisé, parfois minimisé » (Olivier de Sardan, 2008, p. 97).

Toute recherche, qu'elle évolue dans le secteur des sciences humaines ou des sciences naturelles, contient des biais et des limites. En effet, le chercheur, dès le choix du sujet de sa recherche, pose un regard situé sur un phénomène, influencé par son système « d'attentes » (Luhmann, 1985). Le cadrage même de l'observation sur un phénomène précis rend la recherche non objective. En tant qu'être situé, le chercheur est toujours influencé par sa propre subjectivité. La question de l'objectivité nous a posé question tout au long de notre recherche.

L'investissement du chercheur

Nous nous sommes peu à peu rendu compte des enjeux du métier de sociologue et ces questions nous semblent essentielles pour la construction de son identité de chercheur. Il existe en effet plusieurs degrés d'implication de l'auteur en sociologie. La sociologie critique, dans la digne tradition d'auteurs comme Touraine, Foucault et bien d'autres, assume l'articulation entre son rôle d'évaluation et ses rôles de description et d'explication (De Munck, 2016). Cette recherche se lance dans la lignée de cette sociologie critique qui décrit, explique, évalue et essaie de transformer la réalité, ou les connaissances d'un phénomène pour ne pas paraître trop ambitieuse. Selon Groulx, la recherche qualitative se veut proche des gens et, autant qu'elle cherche la cause à des phénomènes sociaux, elle pousse le sociologue à vouloir leur trouver des solutions également (cité par Fontaine, 2012, p.84). Cette proximité rend la recherche qualitative très souvent critique.

De fait, l'intervention du sociologue me semble aujourd'hui essentielle. Le chercheur, selon notre idéal, étudie la société grâce aux personnes et pour les personnes. Rien ne sert d'étudier tous ces phénomènes sociaux sans envisager et réfléchir aux alternatives possibles. Le terrain et la connaissance de ces enjeux sont essentiels pour ne pas perdre de vue la réalité et le sens commun de sa population. Ici, le sociologue ne se distancie pas du public avec qu'il est en contact (ici les AS et les PA) (Bernet, 2009, p.107). L'étude sociologique, à un niveau plus conceptuel, permet la prise de recul et l'analyse plus globale du phénomène.

La part subjective de ce mémoire est donc assumée, ce qui ne le rend pas moins scientifique. Pour que la méthodologie soit scientifiquement valable, il est nécessaire d'expliquer au lecteur notre implication militante dans la cause migrante car celle-ci transparaîtra tout au long de la lecture. Il est donc vrai que nos convictions penchent vers une acceptation du phénomène migratoire, une ouverture des frontières tout d'abord mais également vers davantage d'ouverture à l'autre, davantage d'inclusion et d'acceptation de l'autre dans sa globalité.

5.2 Une population biaisée

Comme expliqué ci-dessus, le choix pris de mettre de côté le public primo-arrivant limite la portée de cette recherche. Il serait en effet plus que pertinent d'étudier le parcours d'accueil selon leur discours. Répond-il à leurs besoins ? Comment le vivent-ils concrètement ? Notre conclusion reviendra sur ce biais. Il serait aussi pertinent d'étudier les PA non touchés par le parcours. Pourquoi ne s'y rendent-ils pas ? Pourquoi certaines personnes décrochent-elles ?

De plus, le public interrogé est évidemment restreint, et ce à différents niveaux. Nous avons décidé de traiter la question de l'intégration dans le cadre officiel du parcours d'accueil de la COCOF, il existe cependant de nombreuses autres associations qui réalisent ce travail. De plus, dans ce cadre limité, nous avons rencontré le personnel d'un des deux bureaux d'accueil pour primo-arrivants (BAPA) à Bruxelles et non les deux.

5.3 Les limites de la situation d'entretien

Pourquoi se livrer ?

Il faut également réfléchir aux biais induits par la liberté laissée aux AS de l'ASBL de me parler. Qui a accepté de me rencontrer ? Pourquoi ?

Selon Goffman, l'individu qui s'engage dans l'interaction tente d'y projeter un « moi acceptable (…), cohérent et approprié au moment » (1974, p. 94). Pour certaines des personnes rencontrées, nous supposons même que ceux-ci ont « des intérêts et disposent de ressources qui sont au principe de leur "disposition à parler" » (Mauger, 1991, p. 135). La situation d'entretien est donc un lieu de rapports de force, dans un sens doux ici, un « jeu d'influence » entre l'enquêteur et l'informateur (Kaufmann, 2016). Cette envie de se livrer et de faire remonter des inquiétudes à un niveau plus général s'est fait ressentir à chaque entretien. Une certaine tendance à mettre en avant les bienfaits de leur travail d'AS et les *success-stories* nous oblige à mettre en perspective les témoignages récoltés via une lecture d'autres études de dispositifs d'aide social.

Des difficultés de se livrer

Comme expliqué ci-dessus, au fil des travaux académiques réalisés, il nous a sauté aux yeux que la situation d'entretien n'est pas évidente pour tous. Répondre à des questions personnelles, se lancer dans une analyse de phénomènes quotidiens et construire un discours sensé « en direct » sont les attributs d'une population favorisée tant au niveau du capital économique que culturel. Il serait important de remettre en question cette méthode largement utilisée qui peut parfois fausser les résultats.

5.4 Le temps de la recherche

Un autre biais de notre recherche est qu'elle a été assez étalée dans le temps, ce qui nous a permis de bien connaître notre terrain mais aussi de nous y perdre par moment. Il a été difficile pour nous de cadrer notre recherche et de ne pas approfondir toutes les questions qui nous venaient à l'esprit. Nous espérons éviter le piège d'une trop grande concentration d'informations et celui de l'éparpillement.

5.5 Observer in situ

Pour réaliser une enquête complète sur le travail des accompagnateurs sociaux du BAPA, il aurait été intéressant d'observer les interactions entre les PA et ceux-ci. En effet, l'observation permet au chercheur de se rendre compte du déroulement réel de l'accompagnement et de mettre le doigt sur des éléments perçus comme non révélateurs par les AS mais qui sont en fait pertinents d'un point de vue sociologique. L'analyse réalisée pour ce mémoire se base sur le discours qu'ont les AS sur leurs pratiques, un discours qui est dès lors biaisé par le processus narratif et subjectif des personnes. La demande a été faite mais notre présence aurait eu un impact trop important sur la rencontre et aurait peut-être incommodé les PA et les travailleurs.

5.6 Une ambition théorique limitée

La dernière limite recadre notre ambition première de production d'une théorie sociologique nouvelle. Vu comme l'avènement de nos études en sociologie, nous avons

commencé ce mémoire remplie d'espoir et d'ambition. Cette recherche inductive a finalement permis de faire un lien entre deux champs sociologiques a priori distincts qui se retrouvent ici et permettent l'analyse des politiques d'accueil sous un nouveau regard. Il serait utile de comparer la découverte de ce lien dans d'autres recherches afin d'en vérifier la pertinence et le bienfondé.

***

Pour conclure, ce premier chapitre contextualise notre terrain de recherche. Il retrace premièrement l'histoire de la migration en Belgique et définit statistiquement la population touchée par les politiques d'accueil à Bruxelles. La présentation de l'évolution des politiques sociales et des professions qui leur sont liées permet de lier les deux champs sociologiques de la migration, de l'accueil et du travail social. Afin de comprendre les conséquences que ces phénomènes peuvent engendrer chez les individus, nous avons brièvement présenté les théories interactionnistes de l'identité auxquelles nous ferons appel par la suite. Au niveau méthodologique, c'est la sociologie des organisations qui structure cette recherche par l'analyse systémique tout d'abord et l'analyse stratégique ensuite. Après avoir présenté la méthodologie envisagée tout au long de cette recherche, le chapitre suivant aborde notre premier niveau d'analyse : le discours en tant que dispositif de politique sociale.

CHAPITRE II : LE PARCOURS D'ACCUEIL COMME DISPOSITIF

Ce deuxième chapitre présente le parcours d'accueil de la COCOF tel qu'il a été envisagé par ses concepteurs et leurs représentants. Dubois souligne l'importance d'étudier les « autres rapports sociaux dans lesquels (les phénomènes sociaux) s'inscrivent (organisation institutionnelle, positions et trajectoires des interactants, effets de l'issue des échanges, etc. » (Dubois, 1999, p. 13).

Dans un premier temps il s'agit de replacer le décret dans un contexte socio-politique plus large : celui de l'évolution des questions d'intégration en Europe et en Belgique. Dans un deuxième temps, les caractéristiques du parcours de la COCOF sont étudiées au travers du concept de dispositif évoqué dans le chapitre théorique[37]. Ces étapes sont indispensables pour mieux déterminer les conséquences qu'il peut avoir sur le sujet PA dans le but de répondre à notre dernière sous-question. Celle-ci recentre le débat sur les bénéficiaires du parcours, élément essentiel à l'analyse des politiques sociales. En guise de conclusion du chapitre, nous comparerons le parcours d'accueil aux politiques d'aide sociale de l'ESA.

I. L'histoire du décret

Au fur et à mesure que les phénomènes d'acculturation[38] se multiplient en Europe, le monde politique se les est appropriés. Depuis les années 70 et l'arrêt de l'immigration liée au travail et organisée par l'Etat, les politiques ont d'abord octroyé davantage de reconnaissance juridique et culturelle aux minorités dans les champs scolaires et de l'emploi (Rea, 2007). Le traitement des minorités et de leur intégration a été ensuite graduellement pris en charge de manière transversale par le champ des politiques d'aide sociale ou de cohésion sociale. Depuis les années 1990, la question de l'intégration des migrants s'est peu à peu formalisée en Europe dans des parcours d'accueil ou d'intégration[39] exclusivement pour les migrants (Lenel, 2013, p. 2).

[37] Cf. *supra - Chapitre I, I, 2 – De l'Etat-Providence à l'ESA : une histoire*
[38] « Comprend les phénomènes qui résultent de la rencontre entre des groupes d'individus aux cultures différentes et qui provoquent des changements subséquents dans la culture d'origine d'un ou de plusieurs des groupes » (Redfield, Linton et Herskovits, 1936, p.149).
[39] La dénomination varie selon les Etats ou les Régions.

Bien que l'apparition de politiques d'intégration plus structurelles et ses causes soit un phénomène qui mérite une investigation à part entière, ce travail n'en a pas l'ambition. Toutefois, quelques hypothèses nous viennent rapidement à l'esprit pour expliquer ce recours à des parcours d'accueil ou d'intégration, obligatoires ou pas selon les cas : la montée des nationalismes en Europe, les attaques terroristes, l'envie des partis politiques de rassurer leur électorat sont une piste. En effet, Ilke Adam démontre que l'obligation de suivre de tels parcours d'accueil, au niveau européen, a le plus souvent été votée lorsqu'un parti de centre-droit avait face à lui un parti d'extrême-droite. Le parti politique majoritaire décide alors d'instaurer l'obligation du parcours afin de mettre en confiance l'électorat du parti d'extrême-droite et de se réapproprier leurs votes (Ilke Adam lors du colloque « Obligation, non peut-être ? », 2015). Mais d'autres justifications existent, mettant au contraire en avant l'objectif de faciliter la rencontre, l'ouverture à autrui.

Dans un cas comme dans l'autre, les politiques semblent donc mettre le focus sur le phénomène de la « non-intégration » et décident de l'encadrer dans des parcours d'accueil, ou d'intégration, visant une intégration réussie par le suivi de cours de langue, de citoyenneté ou de droits et devoirs.

Nous survolerons ici les différentes politiques d'intégration présentes en Europe pour ensuite nous focaliser sur les parcours d'accueil belges.

1. Les parcours d'accueil ou d'intégration en Europe

Dirk Jacobs et Andrea Rea comparent les différentes politiques menées en Europe et en montrent toute la variété (2007). Leur comparaison est basée sur différents critères tels le public des bénéficiaires, le coût du parcours, la présence ou non d'un examen la final, l'existence ou non de sanctions prévues en cas de non suivi ou de non-réussite ou encore l'utilisation du parcours comme condition d'accès à certains droits sociaux ou d'accès au territoire. L'article critique la thèse de Joppke (2007) annonçant la fin des modèles nationaux d'intégration au profit d'un modèle européen commun. Il est vrai que ces politiques poursuivent toutes des objectifs d'activation et d'inclusion socio-économique des migrants dans le but d'un moindre coût pour la sécurité sociale. Le parcours est aussi utilisé comme politique migratoire supplémentaire et est un outil de sélection des migrants. Selon Joppke (2007), les programmes d'intégration aujourd'hui largement

répandus en Europe tendent tous à l'assimilation des personnes étrangères au modèle national dominant. Il entend ainsi le modèle culturel national dominant comme construit. par une certaine élite politique ou académique qui tend à ignorer les diversités culturelles présentes sur le territoire national liées à des identités multiples et diverses de ses habitants[40].

Accueil ou intégration ?

Alors que ce mémoire discute de la politique d'**accueil** de la COCOF, le terme d'**intégration** y est omniprésent. Au vu des débats générés par l'idée d'intégration et sa propension assimilationniste, le choix politique a été de privilégier l'utilisation du terme « accueil ».

Dans ce mémoire, l'accueil est défini comme une première étape dans le processus d'intégration et se réalise sur un plus court terme. L'intégration se retrouve dans tous les discours, et à tous les niveaux du parcours. Il participe donc bel et bien à une volonté d'intégration des PA dans la société bruxelloise sur le long terme. Etant donné que le phénomène d'intégration englobe l'accueil, c'est cette dénomination qui est privilégiée dans ce mémoire. L'intégration est étudiée dans sa dimension interactionniste, c'est-à-dire qu'elle est définie par le rapport entre des groupes sociaux qui se définissent intégrés ou non (Simmel, 1907). Le groupe social dominant décide de la définition de l'intégration et du processus pour l'atteindre

Rea et Jacobs nuancent cette première thèse et insistent sur la persistance, variable selon les pays, de la multiculturalité définie comme suit : « the official recognition and endorsement of ethnic and cultural diversity » (Jacobs et Rea, 2007, p. 277). Ils mettent également en évidence les spécificités propres à chaque pays et la persistance de modèles nationaux, liés à la « structure d'opportunités politiques » (Jacobs et Rea, 2007, p. 278). Dans le but de débattre de la thèse de Joppke, Rea et Jacobs comparent neuf pays[41] selon des caractéristiques citées ci-dessus.

Ils observent qu'il persiste des différences entre les parcours nationaux tant en termes de structure, que d'obligation[42], de coût, de sanction ou encore au niveau de l'élaboration des catégories de public. Voilà pourquoi les deux chercheurs affirment que le cadre national maintient une grande influence dans la construction de ces parcours d'intégration, sans nier toutefois la tendance générale à la convergence des États membres vers des modèles d'intégration assimilationnistes. A l'échelle nationale, les politiques d'intégration sont le

[40] Ainsi un jeune étudiant en commerce du Sud de la France définirait sans doute sa culture dans des termes différents que ne le ferait une personne âgée du Nord de la France.
[41] Autriche, Danemark, Allemagne, Finlande, Flandre, France, Pays-Bas, Suède et Royaume-Uni.
[42] Toutes les données reprises ici datent de 2007, date de l'écriture de l'article. Nous pouvons supposer que l'ensemble des parcours sont aujourd'hui plus stricts.

reflet de rapports de force et de compromis entre différents partis politiques (Rea et Jacobs, 2007, p.276).

Au-delà des contextes nationaux, l'Union Européenne influence aussi, de façon indirecte, les politiques locales (*Ibidem*). L'Union Européenne ne prévoit pas de directive en matière d'intégration. Toutefois, depuis 2004, le Conseil de l'Union Européenne a adopté un accord sur les « *common basic principles » of immigrant integration policy* ». L'un de ces principes fait allusion à la mise en place de parcours d'intégration. L'Union Européenne a également créé un Fond Européen pour l'intégration des ressortissants d'un pays tiers en 2007. Pour Joppke, bien qu'il n'y ait pas de législation européenne contraignante sur l'intégration, il existe bien un modèle « néo-assimilationniste » européen. Ce modèle, en phase avec le système néolibéral, valorise avant tout l'inclusion socio-économique des migrants sur le marché du travail.

Pour conclure, si nous nous positionnons comme promoteur de l'Union Européenne, en tant qu'entité de régulation supranationale, celle-ci ne devrait-elle pas prendre des mesures contraignantes en matière de politique d'intégration ? Quels seraient les effets d'une telle politique européenne ? Étant donné la diversité des politiques de gestion de la diversité culturelle entre les États membres, quelle serait l'issue de cette politique commune ? Comme l'a montré Joppke, certaines politiques d'intégration insistent avant tout sur l'inclusion socio-économique des migrants. Ce sont des politiques de responsabilisation et de mise à l'emploi des ressortissants étrangers. Ainsi, le risque d'une politique d'intégration commune à l'Europe est de promouvoir uniquement une intégration assimilationniste par le travail.

2. Les politiques de cohésion sociale en Belgique

En Belgique, l'intégration pour la première vague de migrants d'après-guerre se réalisait souvent au travail entre autres grâce à l'immersion progressive dans l'univers professionnel et aux rencontres avec les collègues. Aujourd'hui, les causes de migration se multipliant, l'accès au travail devenant de plus en plus difficile et le contexte ambiant se fermant, l'intégration se complexifie et devient de plus en plus incertaine (Coordination et Initatives pour Réfugiés et Etrangers (CIRE)[43], 2007). Comment peuvent-ils désormais

[43] Le CIRE est une ASBL d'aide (juridique, sociale, éducative et autre) aux réfugiés et étrangers. Elle est présente à Bruxelles depuis plus de 60 ans (CIRE, 2015).

s'intégrer dans la société belge ? Le CIRE, commandité par Unia[44], établit un premier en constat, en 2007, des actions qui encouragent l'accueil des PA en Région de Bruxelles-Capitale. Cette recherche est la source principale des lignes qui suivent.

Le dédale institutionnel belge est une réalité bien connue (Xhardez, 2016). Les politiques d'accueil des PA ne font pas exception à la règle. Les différents pouvoirs s'entremêlent et ne proposent pas une offre unique aux nouveaux arrivants. Au niveau fédéral, c'est par la politique des grandes villes, les politiques d'intégration sociale et celles d'égalités des chances que les autorités peuvent tenter d'améliorer l'accueil des PA. Le niveau communal joue également un rôle central. Du fait de sa proximité avec les habitants et les PA, la commune peut mettre en place des initiatives afin de faciliter la rencontre et la cohésion sociale entre les groupes culturels mais aussi entre les différentes générations (CIRE, 2007).

Cependant, c'est le niveau communautaire qui a le rôle majeur dans ces questions. En effet, en 1980, l'intégration devient officiellement une compétence communautaire. Dès lors, c'est à ce niveau que l'offre est la plus claire et précise : les communautés sont compétentes pour mettre en place des politiques strictement réservées aux PA. Cependant, en 1993, la Communauté française transfère les compétences en matière de politique d'intégration à la Région wallonne et à la COCOF pour la Région de Bruxelles-Capitale (Adam et Martiniello, 2013, p. 82).

Devant ce foisonnement d'initiatives et de niveaux de pouvoir, le parcours du PA peut s'avérer labyrinthique. En 2007, le CIRE préconisait déjà l'instauration d'un véritable « service public »[45] qui améliorait la collaboration entre les différentes actions déjà mises en place dans le but de créer une offre plus claire pour les migrants. La question de l'époque était de savoir quelle philosophie allait proposer cette politique et sous quelle forme.

[44] Auparavant le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme.
[45] C'est-à-dire, proposant une certaine continuité dans ses actions, une accessibilité large et une égalité de traitement (CIRE, 2007, p.13).

2.1 La Communauté flamande, une pionnière dans l'accueil

C'est la Flandre qui, la première en Belgique, décide d'institutionnaliser un parcours d'accueil pour les PA : l'*inburgering* qui signifie « être familiarisé avec, être à l'aise » (CIRE, 2007, p. 62). Datant de 2003, ce décret a pour volonté d'homogénéiser toutes les pratiques déjà existantes en Communauté flamande. Son but, selon la recherche du CIRE, est de faciliter l'intégration civique des migrants et de les amener à une certaine autonomie. La politique d'accueil commence dès l'inscription du PA à la commune, il est directement informé sur le parcours et redirigé vers un BAPA. Il peut alors suivre le parcours primaire et secondaire qui sont composés de l'accompagnement individuel, du programme de formation de langue, de l'orientation sociale et professionnelle.

Le public cible reprend tous les PA qui sont sur le territoire depuis moins d'un an. L'obligation s'est assez vite installée en 2004 et aujourd'hui tout nouvel inscrit dans une commune flamande doit suivre le parcours. La question de l'obligation fait énormément débat en Communauté française bruxelloise alors qu'en Communauté flamande elle n'a guère fait polémique[46]. Aujourd'hui, l'*inburgering* est populaire et cette obligation n'est pas remise en cause dans l'opinion majoritaire. Le parcours divise le public en un public prioritaire, obligé de le suivre, et un public plus large, ayant accès également au parcours. En cas de non-suivi, une amende administrative est envoyée au PA et l'accès à certains droits sociaux est également remis en question par le CPAS.

2.2 En Région wallonne

En Région wallonne, les CRI[47] (Centres Régionaux d'Intégration) accueillent les participants au parcours, partiellement obligatoire depuis 2015 (Belga, 2017). Il commence dans les trois mois qui suivent la commande du titre de séjour à la commune (Direction Générale Opérationnelle des Pouvoirs Locaux, de l'Action Sociale et de la Santé, 2017). Celui-ci est également divisé en deux volets mais seule la première partie est requise. Le « module d'accueil » comprend une formation individuelle ou collective sur les droits et devoirs, un bilan social et une aide administrative. Les formations de

[46] Cf. *Annexe 3 – Les termes du débat sur l'obligation*
[47] Les CRI existent depuis 1996 mais n'étaient pas liés au sein d'un « parcours d'accueil » (Adam et Martiniello, 2013, p.82)

langue et le suivi socioprofessionnel ne sont donc pas obligatoires (Direction Générale Opérationnelle des Pouvoirs Locaux, de l'Action Sociale et de la Santé, 2017).
Une amende est adressée en cas de non-respect de l'obligation.

En Wallonie, les PA sont redirigés vers des associations pour suivre les formations, au contraire du parcours bruxellois où seuls les cours de langue sont donnés par un acteur extérieur. De plus, les formations représentent un volume horaire moindre qu'à Bruxelles et la convention a une durée de deux ans au maximum alors qu'elle n'a pas de durée maximale à Bruxelles.

2.3 En Région bruxelloise

La situation bruxelloise est encore plus compliquée car la capitale belge accueille non seulement les différentes communautés, 19 communes mais est aussi une Région. Premièrement, au niveau des communes et des CPAS, dans le cadre de la dynamique d'insertion socio-professionnelle (ISP), des cours de langue peuvent être suivis dans le but de préparer les individus à de futures formations. Ces cours ne sont toujours pas réservés uniquement au public PA mais ceux-ci en constituent le public principal.
Deuxièmement, avant l'instauration du décret « parcours d'accueil pour PA » d'autres initiatives existaient dans le milieu associatif. Le Service d'Aide aux Molenbeekois Primo-Arrivants (SAMPA), situé à Molenbeek, a une longue expérience dans l'accompagnement des PA, tant au niveau juridique, éducatif que psychologique. La Maison de la Solidarité à Bruxelles-ville, les activités soutenues par le Centre pour l'Egalité des chances et la lutte contre le racisme montrent bien à quel point l'environnement associatif bruxellois foisonnait déjà d'initiatives. Cependant, un cadre législatif faisait défaut à ces activités disséminées à tous les niveaux de pouvoir et entre de nombreux acteurs, ce qui créait une discrimination entre les PA selon qu'ils arrivaient « dans un lieu ou dans un quartier ou dans un groupe où déjà eux connaissent une série d'associations » ou « dans un quartier où il n'y a pas grand-chose » ou encore s'il est isolé (Pascal, collaborateur ministériel en cohésion sociale).

Au niveau communautaire enfin, les questions d'intégration ont d'abord été abordées dans le cadre des politiques de cohésion sociale[48] bruxelloises, compétence de la COCOF. En plus d'avoir son budget propre, la cohésion sociale est transversale à de nombreuses politiques publiques. Elle est cependant décrétée le 13 mai 2004 par l'assemblée de la COCOF. Elle est définie comme un ensemble de processus sociaux qui contribuent à assurer à tout individu, quels que soient ses attributs identitaires distinctifs, « l'égalité des chances et des conditions, le bien-être économique, social et culturel afin de permettre à chacun de participer activement à la société et d'y être reconnu » (Lenel, 2013, p.1). Des priorités pour les projets de cohésion sociale sont définies tous les cinq ans. L'accueil des PA a longtemps été listé dans les priorités de cohésion sociale jusqu'au jour où elle sera développée à côté et lui sera offert un budget distinct de celui de cohésion sociale.

Aujourd'hui, les habitants bruxellois peuvent s'inscrire dans le parcours d'accueil flamand, chez Onthaalbureau Inburgering Brussels (BON) qui met en place l'*inburgering* en Région bruxelloise ou dans les BAPA francophones. Cependant, l'utilité d'un parcours bilingue est souvent avancée, surtout par les partisans de l'obligation. En effet, le caractère bilingue de Bruxelles empêche d'y imposer l'obligation de suivi du parcours néerlandophone ou francophone. Les deux pouvoirs devront alors travailler ensemble à la création d'un parcours bilingue soit au sein de la Commission Communautaire Commune (COCOM), soit à l'uniformisation de deux parcours parallèles via à un accord coopératif afin qu'un migrant choisissant l'un des deux parcours ne soit pas désavantagé par la suite. Le parcours d'accueil reviendrait donc aux missions de la COCOM (CBAI, 2016). Une autre option, selon le CIRE, est la mise en place d'une politique d'accueil au niveau régional ou même fédéral (CIRE, 2007, p. 194).

Sujet de ce mémoire, le parcours d'accueil pour PA de la COCOF, voté en 2013, est discuté de manière plus approfondie dans cette partie. Nous le modélisons selon les différentes dimensions que Franssen rassemble dans sa description des dispositifs des politiques publiques.

[48] Dauphin et Castonguay nous mettent en garde sur le « quasi-concept » de cohésion sociale très largement utilisé par le pouvoir politique. Selon les auteurs, l'utilisation du terme permet un consensus sur un phénomène difficilement définissable mais le formate également pour correspondre avec les volontés politiques (Dauphin et Castonguay, 2010, p.44).

3. Le décret « parcours d'accueil pour primo-arrivant » de la COCOF : description d'un dispositif

Le concept de dispositif comprend les descriptions structurelles et pratiques des politiques (Franssen, 2016, p. 56). Par la description structurée en dimensions, il permet également la comparaison entre différents dispositifs spécifiques, ce qui a rapproché le parcours d'accueil des autres politiques sociales de l'ESA au fil de la recherche (*Ibidem*).

Ce chapitre s'appuie sur l'étude du texte décrétale, « colonne vertébrale » du parcours d'accueil (Didier, coordinateur à Noovo). Effectivement, lors de l'ouverture des deux bureaux d'accueil, le décret a été la base de travail sur lequel se sont reposés la direction, les coordinateurs et les accompagnateurs sociaux. Devant partir de rien, et devant tout construire, le décret a été d'abord appliqué à la lettre.

> « C'était vraiment basé sur le décret (…) On doit évidemment respecter ce pour quoi Noovo a été engagé, sa mission. » (Didier, coordinateur à Noovo)

De plus, étant donné que la COCOF subventionne les BAPA, ceux-ci se doivent de respecter le décret que celle-ci a voté. Un contrôle et une inspection sont d'ailleurs prévus dans le Chapitre VI du dit-décret (Annexe 2).

Cette intention de « contrôle » renforcée des actions d'intégration est confirmée par les dires de Pascal.

> « (À propos des critères imposés pour la sélection des bureaux d'accueil) on aurait continué ce qu'on faisait en cohésion sociale alors qu'on a du mal à avoir des éléments de contrôle, non pas pour leur dire vous devez faire ça comme ça comme ça ou comme ça mais en tout cas de viser des objectifs. » (Pascal, collaborateur ministériel de Charles Picqué)

Ce lien du dispositif avec le décret et le monde politique est matérialisé dans les missions de la direction de Noovo. Celle-ci a « une position plus macro, une vue plus d'ensemble, avec aussi tout le côté enjeux » (Leïla, directrice adjointe). La direction a un rôle de représentation face au monde extérieur et politique. Chaque mois, les deux BAPA rencontrent la COCOF, accompagnée du CBAI. Ils y font le point sur les décisions à prendre, « ils prennent la température » (Leïla, directrice adjointe).

3.1 Le décret est un choix

Pour revenir aux dimensions évoquées ci-dessus, la première situe le dispositif, en tant que construction spécifique, dans le temps et dans l'espace. Il résulte d'un choix politique et institutionnel (Franssen, 2016, p.56). Cette dimension est d'autant plus pertinente pour le parcours d'accueil.

L'évolution des opinions politiques sur le bienfondé d'un tel parcours illustre bien ce caractère construit. Rejetée par les partis politiques de gauche en 2003 et jugée comme discriminatoire, la proposition du Mouvement Réformateur (MR) fait aujourd'hui l'unanimité pour tous les partis politiques belges. Tout commence avec l'*inburgering* en Communauté flamande, le MR, alors parti de l'opposition à la Communauté française, en prend exemple et propose un décret. Le décret « Schepmans-de Patoul » du 8 décembre 2004 présente un cadre dont le but est de soutenir les acteurs de l'intégration et de donner un cadre juridique plus compréhensible aux PA à leur arrivée à Bruxelles. La proposition est refusée par la majorité PS-CDH-Ecolo car estimée discriminante.

> « Il y a plus de dix ans, on nous a violemment raillés en soulignant le caractère déplacé, voire inhumain de notre proposition. Depuis un an, le gouvernement a changé de discours, regrette Vincent De Wolf. » (Leprince, 2015)

Le contexte politique et sociétal a changé depuis la première suggestion du MR. Le poids d'une opinion publique traumatisée par les attentats terroristes semble être l'argument principal pour le retour de la proposition (de Coorebyter, 2013). L'auteur souligne aussi la confusion entre l'intégration des PA et l'insertion de jeunes d'origine immigrée de la deuxième voire de la troisième génération (*Ibidem*).

En conséquence, la proposition de décret refait donc surface, cette fois-ci du côté de la majorité PS. Le projet de décret détermine les objectifs du parcours dans son article 4. L'autonomie et la participation active des PA à la société bruxelloise sont les objets du parcours d'accueil (COCOF, 2013, art. 4 — cf. Annexe 2).

De même, les modalités de ce parcours sont tout autant situées politiquement. Selon les dires de Pascal et l'article de Tréfois (2013), les objectifs attendus par les différents partis représentent leur vision de l'intégration des personnes migrantes. Lors des négociations sur le parcours d'accueil bruxellois, le MR a mis l'accent sur les cours de langue afin de favoriser l'intégration économique des migrants sur le marché du travail :

« (mais) on ne peut pas s'intégrer dans un pays, trouver un travail ou un logement si on ne connaît pas la langue » (Trefois, 2013). Selon Pascal, cette position était aussi soutenue par le Parti Socialiste (PS) et le CDH dans les débats. Ecolo, d'un autre côté, a lutté pour une augmentation des heures de cours de citoyenneté dans le but d'une meilleure intégration aux valeurs démocratiques et donc à sa société. L'intégration semble donc présenter différentes facettes, ou dimensions, à travailler conjointement.

Malgré tout, ces objectifs auraient pu être tout autres s'ils étaient apparus dans un autre contexte. Peut-être que les politiques d'intégration auraient alors mis en avant l'importance de créer des lieux d'éducation à la culture d'origine des personnes ou encore des cours de langue étrangère aux natifs.

3.2 Comment ?

La deuxième dimension, la plus importante, est celle de l'organisation. Comment les moyens financiers, matériels, ou autres, sont-ils organisés pour remplir les objectifs poursuivis ? Comment, de manière pratique, le processus d'intégration est-il appliqué ? C'est via nos entretiens avec les accompagnateurs sociaux de Noovo que nous étudierons la question dans le chapitre suivant. Nous pouvons cependant déjà définir comment ceux-ci sont officiellement expliqués, dans le décret mais également par la direction du BAPA.

Dans son flyer d'accueil, Noovo met en avant trois dimensions du parcours d'accueil qui touche aux PA : la connaissance du pays, les cours de français et le soutien dans les démarches. Le flyer insiste aussi sur la gratuité du parcours et l'accompagnement individuel proposé.

Le volet primaire

Le volet primaire, nommé « l'accueil », comprend l'accueil de la personne lors d'un entretien individuel où l'accompagnateur social présente le parcours et ses différents volets. Le but est également ici de définir les besoins et attentes de la personne, cette partie est nommée le bilan social (COCOF, 2013, art. 5). Une première « formation » est intitulée « Droits et Devoirs », celle-ci dure dix heures et y sont abordées des questions d'ordre plus général comme les normes juridiques et sociales, la constitution belge, le système de santé, le logement, la santé, la mobilité, l'emploi et le système scolaire. Un premier bilan linguistique est également effectué afin d'évaluer le niveau de la personne.

Le volet secondaire

Si la personne le souhaite, elle passe au volet secondaire, « l'accompagnement » individualisé par l'accompagnateur social qui se formalise dans une convention d'accueil (cf. Annexe 2 – Décret de la COCOF, art. 6).

L'accompagnateur soutient la personne dans sa recherche de logement ou d'une école mais également dans toutes les démarches administratives que celle-ci entreprend. Le niveau institutionnel demande l'uniformisation de ce suivi, ce qui contrarie les accompagnateurs[49]. Dans un esprit managérial, la direction insiste cependant pour que les pratiques soient homogénéisées et formalisées dans un document intitulé : « les modalités de l'accueil » où toutes les étapes du suivi sont développées : comment accueillir lors d'un premier rendez-vous ? Quel est le rôle de chacun ? Son but officiel est l'égalité de traitement dans l'accueil. En cas de doute, chacun retourne lire ce document pour appliquer ce que dit la « Bible interne du BAPA » comme dirait Didier, coordinateur. Une application, APA, a également été mise en place afin de centraliser les informations des deux BAPA bruxellois et de fournir une base de travail commune à tous les AS. Elle permet à la COCOF de calculer des statistiques quant aux dossiers de manière globale, les informations personnelles ne pouvant être utilisées dans ce sens.

Une formation en citoyenneté de 50 heures est proposée dans le but d'approfondir la découverte de la société belge. Les formateurs proposent des modèles sur la géographie, l'Histoire, l'histoire des migrations en Belgique, l'organisation institutionnelle et politique de la Belgique, le budget individuel et de l'Etat, les partis politiques, le CPAS, la sécurité sociale, la culture, l'interculturalité, les loisirs, la thématique socio-économique, l'énergie, les modalités de la participation citoyenne et le statut de séjour (Noovo, 2017, p. 10-11). Des visites du Parlement, de la commune, de la mission locale et du musée BelVue sont également organisées afin de sortir du cadre de la classe.

La formation à la citoyenneté et celle des Droits et Devoirs se basent sur une pédagogie active et participative. Dans le document de présentation des formations, Noovo met en avant sa méthodologie interactive. Les cours sont donc basés sur le vécu des élèves et les formateurs construisent leurs cours en partant de leur histoire (Noovo, 2017, p. 1). Le choix des contenus et des méthodes est laissé aux opérateurs mais un cadre commun a bien été défini par le Collège de la COCOF. Charles, formateur au Noovo,

[49] Cf. *infra-chapitre III, III, 5 - Entre épanouissement et épuisement*

explique que les aspects pratiques de la formation évoluent sans cesse avec les données du terrain : nombre d'élèves par classe, son étalement, la langue…

A la fin du parcours la personne, qu'elle n'ait suivi que la première partie ou en entier, reçoit une attestation. Celle-ci lui servira de preuve d'intégration dans ses démarches futures, pour la demande de nationalité notamment.

La formation linguistique

Le parcours offre aussi une formation linguistique de minimum 120 heures (et allant jusqu'à un maximum de 1150 heures) pour atteindre le niveau A2 en français sont également proposées. Ici, les personnes sont divisées en deux groupes : Français Langue Etrangère (FLE) ou Alpha pour les personnes n'ayant jamais été scolarisées, ou très peu. Ce sont les accompagnateurs sociaux qui réalisent les bilans linguistiques, ce qui a posé également question car ils n'ont pas reçu de formation dans ce sens.

La sélection des BAPA

L'organisation du parcours est également fixée par la sélection des BAPA en 2013. Un appel à projets a été lancé afin de sélectionner le premier BAPA du parcours. Ceux-ci devaient remplir un nombre de critères établi par le Collège de la COCOF afin de pouvoir postuler (cf. Annexe 2 – Décret de la COCOF, art. 10). Pour Pascal, l'objectif était : « de créer un nouveau dispositif avec des moyens spécifiques, avec des actions spécifiques et aussi un plus grand contrôle du gouvernement sur l'évolution et sur le fonctionnement » (Pascal, collaborateur ministériel en cohésion sociale). Le secteur associatif a montré peu d'enthousiasme pour cet appel à projets. Le CRAcs l'explique par l'ampleur de la tâche demandée (deux mille dossiers par BAPA), les exigences logistiques présentes dans le décret ainsi que des doutes éthiques (CRAcs, 2016).

Tout d'abord, un seul BAPA était prévu mais ce seront finalement deux BAPA qui seront sélectionnés à Bruxelles. L'ouverture d'un deuxième BAPA a surpris beaucoup d'acteurs qui accusent (à tort ou à raison) les partis politiques d'avoir recherché un compromis afin de satisfaire tous les partis de la majorité, c'est-à-dire un BAPA plutôt affilié au Parti Socialiste et un plutôt Ecolo.

Les deux BAPA sont des associations paracommunales[50], le CRAcs en présente les avantages comme la mise en réseau, les accès à des ressources matérielles, la possibilité d'une collaboration formelle avec les services communaux. Cependant, certains désavantages sont également présentés, par exemple, les dérives localistes qui empêchent la vision d'ensemble régionale. La création d'un réseau de partenaires est essentielle pour agrandir la portée du parcours d'accueil (CRAcs, 2016, p. 20).

Objectifs financiers

Quant aux objectifs financiers, ce sont des objectifs quantifiables qui sont imposés aux différents BAPA. Ceux-ci doivent atteindre 2000 dossiers par an afin de garder leur financement. Nous pouvons encore ici remarquer comment les objectifs choisis auraient pu être différents dans un contexte autre que l'ESA. Le temps nécessaire pour arriver à traiter 2000 dossiers par an est une contrainte pour les BAPA. Telle une épée de Damoclès, il semble peser pour les travailleurs :

> « Je sens un stress gigantesque de la direction de remplir les deux mille dossiers. Si on n'a pas les deux mille on a moins de moyens et donc il faudra licencier. Je ressens très très fort que la directrice met une pression là-dessus (…) Il semble que les chiffres sont moins bons et donc il faut être attentif parce qu'il y a cette épée. C'est propre à l'associatif ce stress avec les subsides. Je me demande ce qu'il peut se passer en termes d'ambiance dans l'équipe. » (Charles, formateur à Noovo)

Comment arriver à remplir l'objectif des 2000 dossiers en un an ? Comment ramener du monde à Noovo, qui au début recevait très peu de personnes ? Comme le dit Jacques Riffault, il est difficile de rendre « congruentes différentes temporalités » (2013, p.8), le temps politique est plus rapide que le temps associatif, du terrain. Le temps est partout dans le travail social d'aujourd'hui et nous verrons par la suite qu'il a un effet encore plus important sur les accompagnateurs sociaux.

L'obligation[51]

L'obligation de suivre ou non le parcours d'accueil permet également d'analyser les moyens mis en place pour atteindre les objectifs poursuivis. Le parcours d'accueil bruxellois a été mis en place sur base volontaire et gratuite, encore aujourd'hui, le choix de suivre ou non le parcours est réservé à la personne migrante. L'obligation a cependant

[50] Des associations dont le Conseil d'Administration compte des élus communaux.
[51] Pour une information complète sur l'obligation, voir l'annexe 3 sur les termes du débat.

été votée et sera prochainement appliquée à Bruxelles. Le projet d'ordonnance concernant l'obligation du parcours d'accueil a été voté en Commission des Affaires sociales de la COCOM le 22 mars 2017 mais n'est pas encore effectif. Le projet doit encore être voté en séance plénière et certains accords de coopération entre les deux Communautés établis (Le Guide Social, 2017, p.1). En effet, un parcours d'accueil francophone obligatoire ne peut s'appliquer d'office à Bruxelles, ville bilingue comme expliqué ci-dessus.

Problématique à part entière, l'obligation pourrait faire basculer le parcours d'une aide étatique libre à une politique d'aide sociale réellement contraignante. La thèse de ce mémoire ne serait que renforcée par l'application de l'obligation, qu'elle soit de suivi du parcours ou de résultat. En effet, tout comme les politiques de chômage, le parcours d'accueil deviendrait alors une injonction non pas à l'emploi, même si cet objectif se retrouve dans le parcours, mais à l'intégration. Telle une monnaie d'échange, certains services d'aide pourraient être corrélés au suivi du parcours par les PA.

3.3 Un travail sur quoi ?

La programmation définit aussi le dispositif étudié. En plus des objectifs globaux d'autonomie et d'activation repris ci-dessus, comment le parcours pense-t-il son intervention ? Sur quoi travaillent les accompagnateurs sociaux ? A quelle dimension doivent-ils penser ?
Dans le cadre du parcours d'accueil, c'est le PA dans sa globalité qui est « travaillé ». L'intégration est réalisée en travaillant en même temps les compétences linguistiques, mais également les savoirs-êtres, l'employabilité, les formations mais également la recherche de projet, l'épanouissement personnel…

Sans pouvoir l'assurer de manière scientifique, nous pouvons émettre que l'hypothèse sous-jacente au parcours d'accueil lie la non-intégration des personnes primo-arrivantes et leurs déficits des connaissances de la société d'accueil mais également leur décalage au niveau de l'emploi et des savoirs-êtres. Une « hypothèse causale » alternative (Franssen, 2016, p.61) aurait pu être que la non-intégration des personnes primo-arrivantes est attribuée à la peur de la société d'accueil engendrée par la non-connaissance et la circulation des fausses idées sur la migration mais il semblerait que ce n'est pas le cas car les moyens investis se concentrent sur l'apprentissage des PA. Franssen nous parle

aussi d'hypothèse d'intervention : comment le dispositif mis en place va-t-il aider à résoudre cette problématique ? Nous émettons l'hypothèse que la COCOF travaille sur l'aide de premières lignes, permettant une meilleure compréhension des rouages du système belge, ceci afin d'accélérer et de faciliter l'intégration des PA en Région bruxelloise.

3.4 Pour qui ?

La troisième dimension proposée est la catégorisation des publics. Un dispositif se doit de cibler son public. Cette catégorisation est bien évidemment l'effet d'un choix subjectif et qui déjà, dans le cadre du parcours, est remis en question par de nombreux acteurs. Le choix a ici été fait, par la COCOF, d'ouvrir le parcours à toutes « personnes étrangères majeures séjournant légalement en Belgique depuis moins de trois ans et inscrites au registre des étrangers d'une commune de la Région de Bruxelles-Capitale disposant d'un titre de séjour de plus de trois mois » (CBAI, 2016, p. 8).

La temporalité durant laquelle les PA peuvent suivre le parcours est liée à la définition du groupe-cible. Pourquoi cette date limite des trois années ? Il semblerait que c'est par faute de moyen qu'elle a été choisie (Pascal, attaché ministériel en cohésion sociale). Un élargissement du public-cible demanderait une augmentation des places disponibles au sein des BAPAs et donc un budget plus important. De plus, faciliter les premiers pas des nouveaux arrivants permet une « intégration » plus rapide et évite de nombreux problèmes d'incompréhension par la suite (Christophe, formateur à Noovo). Une grande réactivité est alors demandée aux PA qui, dans le cas d'une obligation de suivi, devront dès leur arrivée sur le territoire s'inscrire au parcours d'accueil et commencer les cours proposés. Cette rapidité est parfois difficile pour les nouveaux arrivants qui aimeraient tout d'abord sécuriser leurs besoins de base avant de se lancer dans le parcours[52]. La COCOF ici mène une politique proactive de lutte contre la non-intégration[53]. Le travail est effectué très tôt à l'arrivée.

Selon l'évaluation du CBAI (2016), un peu plus qu'une personne sur dix est donc définie comme primo-arrivante dans la Région bruxelloise. Il est à noter que selon la

[52] Cf. *infra – Chapitre III, III, 1 –L'accompagnement individuel sous toutes ses formes*
[53] Les termes utilisés ne sont pas « lutte contre l'exclusion » car nous estimons que les politiques mises en place aujourd'hui ne servent pas à l'inclusion des personnes.

définition actuelle de la COCOF les PA de pays de l'Union Européenne sont considérés comme pouvant suivre un parcours. L'image classique du PA venant exclusivement du Moyen-Orient ou d'Afrique doit donc être relativisée. Ces données datent du premier janvier 2013, il faudra donc analyser les nouveaux chiffres en prenant compte des nouvelles migrations provoquées par les conflits en Syrie, Irak, Libye ou encore en Afghanistan ou au Soudan. C'est un choix politique fort qu'a suivi la COCOF, en effet, le nombre de PA en Région bruxelloise impose le financement important (5,1 millions d'euros pour la première année) des dispositifs qui les accueilleront (Trait d'Union, 2016, p.6). Si le parcours devient obligatoire, ce sera plus de 10 000 PA qui se présenteront aux portes des BAPA (Trait d'union, 2016, p.16). Or, ceux-ci ne reçoivent de financement que pour 4000 dossiers par an. Il est alors question de définir un public prioritaire basé sur la nationalité des personnes (COCOF, 2013, art 3).

Mais qui dit définition d'un public cible dit également exclusion[54]. De nombreuses questions ressortent aujourd'hui sur la pertinence de cette définition du public-cible. Quid des personnes présentes depuis plus de trois ans en Belgique mais pour qui le suivi du parcours serait nécessaire ? Quid des demandeurs d'asile n'ayant pas encore reçu leurs papiers ? Quid des sans-papiers ? Quid des MENA ? Tous ces publics sont dès lors interdits de suivi et se voient refuser leur inscription s'ils se présentent à un BAPA. Charles, formateur à Noovo, parle de l'importance d'un accueil des migrants avant l'obtention des papiers :

> « Dès le début, dès qu'ils arrivent il faut les mettre en cours de français, en cours de néerlandais et on y va, on y va. On se met en route, et s'ils sont renvoyés bah ils auront appris des trucs sur la Belgique. Sur les cent à qui on a donné les cours il y en a trente qui sont acceptés et ils sont prêts, ils ont gagné un an. Dès que t'arrives quoi, boum. »

Cette définition est contestée dans le milieu associatif et juridique pour son caractère discriminant. Selon eux, il serait préférable de définir le public prioritaire selon des critères socio-économiques que sur la nationalité. Le CIRE propose donc une nouvelle définition des PA comme suit : « toute personne qui n'a pas encore résolu les difficultés qui découlent de son arrivée récente en Belgique » (CIRE, 2007, p.178). Dès les premières discussions sur le parcours d'accueil, il était clair pour le Cabinet du Ministre-Président de la Région Région de Bruxelles-Capitale Rudy Vervoort que le parcours serait réservé

[54] Cf. *supra – Chapitre II, I, 3.2 Comment ?* et *infra – Chapitre II, II, 1.2 – La catégorisation des publics primo-arrivants*

aux personnes en « situation socio-économique défavorable » (Pascal, ancien collaborateur ministériel en cohésion sociale). Selon Pascal, il était clair que les personnes issues de pays plus favorisés auraient eu un accès plus réduit au parcours. Afin de ne pas voter un décret discriminant, le choix a été fait de laisser une autonomie aux BAPA dans la sélection de leur public.

3.5 Par qui ?

La cinquième dimension est celle de la spécialisation d'un corps professionnel : il est nécessaire de se demander dans quelle sphère d'intervention sociale il se situe. Nous le plaçons dans la sphère de l'intégration des PA à Bruxelles. Un nouveau corps de pratiques professionnelles apparaît alors. Bien que ceux-ci ne présentent pas une formation commune, les accompagnateurs sociaux deviennent peu à peu des « experts de l'intégration »[55]. Population étudiée dans ce mémoire, nous reviendrons sur le corps professionnel du parcours dans notre chapitre III.

3.6 Où et avec qui ?

La sixième dimension est la localisation géographique et institutionnelle du dispositif. Nous l'avons déjà vu, le parcours d'accueil est localisé en Région bruxelloise, plus particulièrement dans le champ d'action de la Communauté française de Région de Bruxelles-Capitale. Le parcours est une politique de proximité, mettant en lien les PA et les associations locales et communales. Les BAPA sont d'ailleurs des ASBL paracommunales et entretiennent un lien fort avec la COCOF. Les différents partis politiques suivent évidemment de près l'évolution et les pratiques des BAPA.

La localisation des BAPA a été réfléchie en fonction de la dispersion géographique des PA à Bruxelles[56] (CBAI, 2015). Il était nécessaire qu'ils soient situés dans un endroit accessible en transports en commun et localisés dans une zone de l'espace de développement renforcé du logement et de la rénovation (EDRLR). A Bruxelles comme dans beaucoup d'autres villes, c'est dans les quartiers centraux que se concentrent les

[55] Cf. *infra- Chapitre III – Le vécu des accompagnateurs sociaux*

[56] Les informations suivantes proviennent toutes de « l'état des lieux descriptif des populations primo-arrivantes à Bruxelles et en Wallonie » (CBAI, 2015).

personnes immigrées récemment installées. Ils sont présents en grand nombre dans tout le centre-ville et en priorité dans la première couronne. Certains de ces quartiers sont devenus de véritables quartiers d'immigration avec de fortes communautés étrangères qui facilitent l'accueil des nouveaux Bruxellois issus de l'immigration internationale. En effet, la répartition des PA selon leurs nationalités s'inscrit dans les divisions socio-spatiales de Bruxelles. Les ressortissants des pays plus pauvres se retrouvent majoritairement à l'ouest de la Région tandis que la majorité des ressortissants des pays plus riches sont plutôt implantés à l'est de Bruxelles. Ensuite, les PA âgés de 18 à 64 ans résident principalement dans le centre-ville. Cependant, une bonne partie des PA de moins de 18 ans vit dans des quartiers décentralisés de la périphérie. Si les BAPA sont localisés dans le centre-ville, là où il y a le plus de PA, il faudra tenir compte du fait qu'une partie de la population, parfois moins mobile, réside également en périphérie. Ceci qui implique peut-être d'évaluer la capacité des structures d'accueil pour les enfants dans les communes périphériques et de réfléchir aux moyens de faciliter la mobilité des plus âgés.

Logiquement, l'implantation des BAPA devrait donc rester pertinente vis-à-vis de la localisation des PA pendant de nombreuses années. Une implantation centrale des BAPA semble, par ces trois aspects, s'être imposée.

Ensuite, au niveau de la géographie institutionnelle[57], le parcours est une politique instaurée par la COCOF et met en lien différents dispositifs comme les CPAS des communes mais également tout un réseau d'associations locales bruxelloises apportant une aide au public-cible.

Les liens entre Noovo et les CPAS sont encore vagues, mais les deux parties souhaitent le formaliser davantage. Certains CPAS, dans le cadre des Programmes individualisés d'Intégration Sociale (PIIS)[58], demandent l'inscription des PA au parcours et le suivi du volet primaire. En cas de non-suivi du contrat PIIS, certains PA peuvent se voir retirer leur Revenu d'Intégration Sociale (RIS)[59].

[57] C'est-à-dire la position institutionnelle du dispositif : qui le finance ? Qui y participe ?

[58] « Il vise à établir les étapes nécessaires et les objectifs en vue de l'insertion sociale et/ou professionnelle progressive de tout bénéficiaire du DIS, pour lequel l'emploi n'est pas (encore) possible ou souhaitable dans un premier temps. » (CPAS, 2016).

[59] « Aide sociale financière garantie accordée par les CPAS » (Sécurité Sociale, n.d.)

Le « réseau de partenaires locaux est mobilisé pour la mise en œuvre d'un programme coordonné » (Astier, 2007, p.6), le BAPA est donc vu comme un « médecin généraliste » qui redirige les personnes vers des services plus spécifiques, souvent proches au niveau géographique.

> « On s'envoie des gens, c'est complémentaire et on a besoin de l'autre parce que c'est vrai que c'est les mêmes publics mais avec des nuances à chaque fois selon les spécialités de chaque acteur. » (Leïla, directrice adjointe)

Ces partenariats ne se sont cependant pas mis en place naturellement. En effet, le milieu associatif bruxellois foisonne d'acteurs dont l'expertise est déjà ancienne et reconnue par beaucoup. Lors de l'appel à projets pour la sélection du BAPA, le CIRE, accompagné de Convivial et SAMPA[60], ont d'abord souhaité se constituer en tant que BAPA. Cette idée a finalement été abandonnée après discussion avec les décideurs politiques qui souhaitaient recentrer les BAPA sur l'accueil des PA exclusivement, et non pas le public plus large de ces associations. Convivial a finalement déposé sa candidature, soutenue par le CIRE et d'autres associations locales. Cette candidature n'a pas été retenue et ce sont deux nouvelles ASBL qui ont été choisies. Sandrine du CIRE semble déplorer ce choix :

> « Ce sont des structures créées de toute pièce en fait, une structure avec peut-être plus de background, d'expérience en la matière que l'autre clairement... Nous on a soutenu la candidature de Convivial parce que c'est une de nos organisations membres et on est très proche de ce qu'ils font et convaincus de ce qu'ils font, certainement à côté d'autres candidats qui n'avaient pas du tout d'expérience suffisante. » (Sandrine, travailleuse au CIRE)

> « Comme par hasard ce sont les projets soutenus par des structures politiques qui ont été choisis, donc normal qu'ils voient ça mal. Ils sont un peu frustrés, c'est normal. Ils font ça depuis 15 ans et hop on donne la thune à une nouvelle structure. T'as vu les bureaux ?! Voilà donc je peux comprendre qu'à un moment donné on soit critique. » (Charles, formateur à Noovo)

Pour le niveau politique, le choix de l'ouverture d'une nouvelle structure était manifeste et primordial à la bonne application du décret.

[60] Ces deux associations sont fortement liées au CIRE et proposent également de nombreux services d'aide aux migrants.

> « Très bien, et puis on est venu avec notre projet de décret et là ça a été un tir de barrage incroyable pour la bonne et simple raison qu'ils se sont tous imaginés (…) ce sont imaginés qu'on allait faire un décret qui allait leur donner plus de sous pour faire ce qu'ils faisaient déjà (…) Et donc on a vraiment eu des tirs de barrage des grosses structures comme le CIRE, parce qu'ils ont pensé qu'ils allaient coordonner et structurer tout le dispositif d'accueil. C'est vrai qu'ils ont une expertise mais on n'allait pas leur donner en plus encore des moyens supplémentaires (…) pour faire quelque chose de nouveau. (…) Ils se sont rendu compte qu'ils n'allaient pas avoir des moyens supplémentaires donc ils étaient fâchés. Ils voyaient leur intérêt personnel avant de voir l'intérêt général du dispositif et donc ils étaient pas d'accord. Ça nous a fait des engueulades au conseil consultatif qui étaient pas tristes. » (Pascal, collaborateur du Ministre C. Picqué)

Nous pouvons ici observer le décalage net entre le discours d'un collaborateur ministériel et les témoignages de représentants du monde associatif. De réelles tensions ont donc suivi la sélection et l'ouverture des deux BAPA. Pour répondre à ces réticences du milieu associatif, la stratégie de Noovo a été, dès le départ, d'essayer de convaincre les associations pionnières de leur envie de collaborer, de leur rôle de relais et de l'importance d'une entraide afin de mettre de côté les ressentiments pour proposer un accueil de qualité aux PA[61]. Le CIRE collabore également dans le cadre des cours FLE du parcours.

> « Avec Noovo ça se passe plutôt bien et on s'est beaucoup vu au démarrage, ils sont venus quand même pas mal chercher de l'expérience (…) aujourd'hui on peut dire qu'on collabore (…) On est assez proche de la manière dont Noovo a considéré l'accueil des PA et à décider de le mettre en œuvre. » (Sandrine, CIRE).

> « On a vraiment mis le paquet là-dessus dans le but début de rassurer en fait. Il y avait des craintes, pas de colère mais il y avait des doutes sur notre nouvel organisme (…) On est venu en disant qu'on voulait collaborer, qu'on avait besoin d'eux et ce que nous on pouvait apporter. » (Leïla, directrice adjointe de Noovo).

Noovo prône ce travail en réseau et le caractérise comme essentiel à son travail. Franssen nous met cependant en garde contre la contre productivité de ce nouveau moyen d'organisation. En cas de mauvaise communication[62], de non-coopération ou « des problèmes déontologiques touchant au secret professionnel » (Franssen, 2016, p. 163), ce

[61] Cf. *supra – Chapitre II, I, 3 – Description d'un dispositif*
[62] Qualifiés de problème de traduction et/ou de transmission entre des champs différents de la société (Franssen, 2016, p. 163).

système peut être néfaste aux personnes qui sont alors ballotées de service en service sans jamais recevoir les informations nécessaires. En raison du mélange des niveaux également, les buts sont différents et s'entrechoquent parfois. Comme dans cet extrait où Leïla nous parle de leur relation avec les CPAS :

> « (Elles) sont parfois compliquées (…) ils nous appellent pour demander si quelqu'un est bien venu, s'il a bien réussi son module, des infos que l'équipe n'a pas envie et n'est pas obligée de donner et ne doit pas donner. Au début, c'est vrai que les CPAS parfois ne savaient pas trop non plus quelle était notre position donc on doit rappeler que le parcours se fait sur base volontaire et qu'il n'y a pas d'obligation de réussite et donc il y a pas mal d'échanges et nous la direction on essaie de veiller lorsqu'on voit qu'un dossier est bloqué, lorsqu'on a l'impression qu'il y a parfois de l'excès de zèle des AS du CPAS, parfois l'équipe revient vers nous pour expliquer des situations difficiles et nous demande d'intervenir » (Leïla, directrice adjointe).

3.7 Quels effets ?

Pour conclure l'étude du dispositif, il serait utile d'en mesurer les effets. Au niveau des *outputs,* nous pouvons calculer que près de 4000 PA ont été inscrits au parcours d'accueil de la COCOF, ce qui ne signifie pas que ces personnes en ont terminé les deux volets. Cependant nous ne pouvons encore mesurer les *outcomes* de cette politique : quels en ont été les résultats concrets ? Le suivi du parcours est-il utile à l'intégration ? L'intégration est un phénomène complexe, peu de recherches ont réussi à démontrer comment elle se réalisait et comment la concrétiser de manière efficace. Ilke Adam avance qu'ils ne sont ni négatifs ni positifs sur le long terme (lors du colloque « Obligation ? Non peut-être !, 2015).

II. Des PA autonomisés ou assujettis ? La catégorisation qui enferme

Toute politique sociale définit son sujet (Franssen, 2016). Dès la délimitation du public-cible, la politique façonne la population et la divise entre une population qui nécessite une intervention de l'Etat et les autres. Le public-cible est le destinataire du dispositif et la configuration institutionnelle du parcours en module une conception spécifique. Cette construction provoque des changements sur le bénéficiaire, qui peuvent être expliqués par le concept de biopouvoir de Foucault notamment. Le concept permet de comprendre cette intrusion du pouvoir politique jusque dans l'identité même des individus. Foucault analyse la dispersion du pouvoir qui se retrouve aujourd'hui à tous les niveaux de la société jusqu'à être intériorisé par les individus (Laborier et Lascoumes, 2004). Foucault étudie ce biopouvoir mais aussi son autre face : le pouvoir de résistance des individus.

Ce point se base sur l'hypothèse que le décret, tel qu'il est défini institutionnellement ainsi que dans son ancrage dans l'ESA, ne permet pas la réelle autonomisation des personnes mais plutôt leur assujettissement et leur dépendance. La catégorisation du public, l'imposition d'un projet et l'importance donnée à l'individu le maintiennent, à un degré plus ou moins important selon les personnes, dans une immobilité. En effet, les effets de la catégorisation augmentent les difficultés pour les individus de changer leur condition (Martiniello et Simon, 2005). Figé dans une case, l'individu, qui garde malgré tout une marge de manœuvre, joue contre le déterminisme social. Sans s'attaquer de front à ces questions, le parcours encourage-t-il le PA à devenir acteur ou celui-ci est-il asservi au suivi d'un parcours qui n'a de réels impacts que pour le pouvoir politique ?

1. Quand et comment les catégorisations se réalisent-elles ?

1.1 La catégorisation des publics primo-arrivants

Le caractère obligatoire du parcours d'accueil bruxellois, essentiellement, pourrait avoir le plus d'impact sur les différents publics. A l'instar des politiques de chômage de l'ESA, l'idée du contrôle « cristallise » le statut de « non-intégré » jusqu'à créer un réel rite d'institution de la domination selon Vincent Dubois (2007, p. 74). Ce statut « mène à

l'intériorisation individuelle d'un statut social et à l'extériorisation des caractéristiques qui le définissent » (Dubois, 2007, p.77).

La définition d'un public prioritaire dans le cadre du parcours peut donc amener une catégorisation, et donc une exclusion des autres catégories, à deux points de vue : le public obligé, et donc défini comme moins apte à s'adapter ou moins proche de notre société belge et le public non obligé, alors exclu de certaines politiques d'aide et d'accompagnement utiles. Quelles peuvent en être les conséquences ?

Demazière est le précurseur d'une nouvelle sociologie des chômeurs, en réponse à la sociologie du travail qui n'étudie pas le non-emploi et ses conséquences. Plus qu'un statut, un adjectif, le chômage serait donc le produit d'une construction sociale qui classifie les individus. Demazière étudie les interactions entre ce public et les institutions et l'impact de ce statut sur leur image de soi. Au fil de ces interactions, une réelle identité du chômeur apparaît et subit une stigmatisation forte, qui transforme peu à peu l'individu. Au fur et à mesure des démarches administratives, le chômeur se voit attribuer une identité, il appartient à la « catégorie » des chômeurs[63] ce qui signifie, dans l'imaginaire social, « inemployable » (Demazière, 2010). Cette catégorisation sociale se produit tant au niveau institutionnel que dans les rencontres face à face entre le chômeur et les travailleurs d'Etat. Une comparaison est hypothétiquement possible entre la catégorie « chômeur » et « primo-arrivant du parcours d'accueil » car ces deux publics vivent un même processus de « disqualification sociale » (Paugam, 1991). Le rapprochement se réalise ici sur les manquements attribués aux deux publics. Cependant, rien ne peut confirmer que le stigmate « négatif » attribué aux chômeurs est également négatif pour les PA. Il nous faut donc proposer des hypothèses à confirmer au cours d'un travail de recherche plus profond et empirique.

Nous pourrions donc avancer que le public prioritaire défini par les pouvoirs publics se verra attribuer un statut analogue à celui des chômeurs, c'est-à-dire « inintégrable ». La spécification d'un public obligé entraîne une catégorisation entre différentes nationalités étrangères qui peut mener à une stigmatisation d'une partie des PA. Dans le cas d'un public prioritaire défini selon leurs besoins socio-économiques, cette catégorisation se réalise également mais elle serait alors moins arbitraire et moins

[63] « Ressources cognitives et performatives construites et utilisées par les acteurs » (Gadea et Demazière, 1994).

discriminante.
Il en est de même pour le public non prioritaire, qui se voit assigner d'office un statut de personnes « intégrables », accompagné d'attentes de la part du pays d'accueil. Ces attentes seront parfois inatteignables sans l'aide des parcours d'intégration. En cas d'échec, selon les pouvoirs publics et l'opinion d'autrui, le PA risque d'être mis sous pression et catégorisé de « mauvais » migrant. Quelles peuvent en être les conséquences ?

1.2 La catégorisation tout au long du parcours

Dans le cadre du parcours, un autre processus de catégorisation est identifiable. Il y est demandé au PA de se rencontrer, de se découvrir afin de construire son propre projet. A priori, cette dimension des politiques sociales de l'ESA semble positive, et elle peut l'être, tant que la personne est prête et possède les ressources nécessaires pour s'investir dans son avenir à long terme (Boutinet, 2013).

Nous développerons ici un exemple générique pour illustrer notre réflexion : une personne migrante, qui a parfois passé des années sur la route, arrive finalement en Belgique. S'en suit un long combat pour l'obtention des papiers. Cette personne a la chance d'obtenir les papiers de résidence et peut alors s'inscrire au parcours d'accueil. Il lui faut cependant encore obtenir l'accord de regroupement familial, trouver un logement salubre, une école et du travail afin de rencontrer ceux qui sont définis comme les besoins de base. Il semble difficile pour les parents apprenant tout juste le français et vivant dans un logement insalubre de réfléchir sur leur projet individuel futur en Belgique. L'individu devient peu à peu convaincu qu'il doit s'impliquer dans la résolution de « son problème » d'intégration (Franssen, 2016, p.48). Sa situation déjà précaire est donc qualifiée d'imparfaite par le CPAS mais aussi par le BAPA, certes de façon plus douce. C'est lors du bilan social que l'accompagnateur établit la liste des objectifs qu'il serait bon d'atteindre. Il est important de préciser que le parcours d'accueil de la COCOF n'est pas encore obligatoire et que ces objectifs sont plutôt établis afin de structurer l'aide et faire ressortir les points les plus pressants comme le logement par exemple. Cependant, il est explicité à voix haute la montagne de défis qui attend la personne, qui déjà fragilisée, les intériorise facilement. Ce projet d'autonomie est l'impératif absolu vers lequel le PA doit tendre, sans parfois lui laisser le temps de stabiliser sa situation. Il semblerait que ces objectifs sautent parfois les étapes et que le parcours aille trop vite pour des personnes

encore traumatisées par l'exil. « Le travail des intervenants consiste précisément à surmonter la difficulté de favoriser l'émergence du projet sous contrainte » (Franssen, 2016, p.48). S'opère encore ici une catégorisation entre les bénéficiaires qui parviennent à se lancer dans ce projet et les autres, « démotivé », « non volontaires ».

D'ailleurs, Boutinet distingue le projet émancipateur ou « création » et le projet assujettissant ou « administration » (2013). Etabli sur l'accomplissement d'objectifs à court terme et lié au RIS, le parcours ne peut amener à des changements bénéfiques pour la personne qui parfois vit encore dans une situation très instable et à qui ce projet est imposé. Au contraire, si le projet est vécu comme un investissement dans l'avenir et comme un changement de sa situation, celui-ci peut permettre une réelle émancipation des individus (Franssen, 2016, p.48)[64].

2. Qu'en retenir ?

Il est aujourd'hui essentiel que les politiques d'accueil s'humanisent et prennent en compte les risques d'une stigmatisation automatique des populations étrangères ou d'origine étrangère ainsi que les risques de la catégorisation liée à l'obligation de suivre le parcours. Les conséquences à long terme de la stigmatisation, de la discrimination et du non-accueil sont désastreuses. Il nous suffit de voir comment l'exclusion et l'isolement de certains jeunes les poussent à se retourner contre leur pays de naissance et de suivre des groupes terroristes. Ceux-ci sont les seuls qui apportent des explications à leur détresse, souvent fausse, mais remplies de sens à leurs yeux[65]. Quel que soit le nom attribué à ces politiques (intégration, cohésion sociale, vivre ensemble…), elles doivent permettre l'inclusion, la participation et le métissage des groupes sociaux présents dans notre société via la reconnaissance notamment.

[64] Cf. *infra – chapitre III, V – Un accompagnement qui valorise et émancipe*

[65] Voir l'article de Jacinthe Mazzocchetti (2012), « Sentiments d'injustice et théories du complot. Des subjectivités meurtries aux subjectivités meurtrières ? ».

III. Le parcours d'accueil pour PA : plus qu'une familiarité avec l'ESA ?

Le décret du parcours d'accueil présente-t-il des caractéristiques des politiques sociales de l'ESA comme vues au chapitre I ? Nous pouvons avancer que oui, et ce à plusieurs niveaux. La deuxième sous-question de cette recherche est confirmée : le parcours d'accueil est bien construit, au niveau institutionnel comme une politique sociale répondant aux grands principes de l'ESA.

1. Des logiques similaires

Premièrement, le but ultime d'autonomie de l'ESA est bien présent dans le parcours. L'objectif final est de permettre au PA de « mener leur vie de manière autonome » (COCOF, 2013, art.4).

La suite logique de l'autonomisation est l'injonction à la « participation sociale, économique et culturelle » ou encore l'activation (*Ibidem*). Cette deuxième caractéristique rallie une nouvelle fois le parcours au référentiel de l'ESA. L'activation, selon la définition de Lahaye et al., est « l'augmentation de la participation sociale et la rupture de l'isolement par le biais d'activités socialement utiles, 1) soit comme but en soi, 2) soit comme premier pas dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle, 3) soit comme premier pas vers une remise (ultérieure) au travail rémunéré » (Lahaye et all, 2013, p.5). L'injonction à s'inscrire rapidement et à réaliser le parcours dans un certain délai est également représentative de cette activation dans l'ESA. L'aide sociale est donc limitée dans la quantité et dans le temps (Gaillard, 2013, p.27).

La troisième caractéristique avancée est celle du passage de la responsabilité collective à la responsabilité individuelle. En basant l'intégration des personnes sur leur seul investissement individuel, le parcours se rapproche énormément des politiques de chômage qui font peser le poids de leur situation sur les individus. La signature d'une « convention d'accueil », même si celle-ci n'est pas encore coercitive, engage symboliquement le PA au suivi du parcours et à son investissement.

Dans ce sens, le parcours permet au PA de se former, de « trouver son projet » et de s'épanouir. Le développement des personnes et leur employabilité sont sous-entendus à

toutes les étapes, via l'offre de formations en langue par exemple, ou encore le suivi socioprofessionnel et l'orientation vers des formations à l'emploi.

Tout cet investissement permet alors au PA de prouver sa volonté d'intégration, ce qui ne signifie pas forcément s'intégrer, afin de continuer à recevoir une aide sociale du CPAS ou lors de sa demande de nationalité. Cette « conditionnalisation » (Dumont, 2008, p.135) est présente également dans les politiques de chômage (à un degré supplémentaire car ici ce sont bien tous les chômeurs qui doivent prouver leur volonté de trouver un emploi. Pour les PA, la situation actuelle est temporairement moins coercitive car l'obligation n'est pas encore appliquée et tous les CPAS ne demandent pas le suivi du parcours. Cependant, nous l'avons vu, l'obligation fait partie des projets politiques probablement mis en application dans les prochaines années.

2. Une organisation similaire

Au niveau de l'organisation de Noovo, les principes de l'ESA sont également observables. La territorialisation de l'aide sociale est prouvée par la seule ouverture des deux BAPA. L'Etat ou le pouvoir public, plutôt que de prendre en charge lui-même le parcours, délègue, via le financement par projet, ses missions à des entités locales (les BAPA) qui collaborent et travaillent en réseau.

Au niveau des interactions entre les AS et le pouvoir politique, on observe la mise en place d'une logique managériale du travail social comme au sein des institutions sociales « officielles (comme le CPAS) (Chéronnet et Gadéa, 2009). L'homogénéisation des pratiques, l'APA, les objectifs quantitatifs et la possible obligation marquent la rationalisation du parcours. Cette volonté de rationalisation des dispositifs se traduit en trois logiques : « la volonté de structurer l'accompagnement en parcours, la standardisation du contenu des prestations attendues par les opérateurs et le renforcement de l'objectif du retour rapide à l'emploi » (Fretel, 2013, p. 64). Si nous modifions la dernière logique en « renforcement de l'objectif d'intégration », cette analyse correspond parfaitement aux donnes recueillies auprès de Noovo. Premièrement, le dispositif « parcours d'accueil » est en effet prédéfini dans le temps et composé d'étapes. Deuxièmement, les injonctions de standardisation provenant de la direction sont

nombreuses et les étapes du parcours sont bien définis dans le décret et lors des réunions d'équipe :

> « L'important c'était aussi d'avoir une approche commune, on est un service mais donc comme on est un service, les personnes qui ont accès à ce service doivent avoir le même service, qu'elles aient droit à une même qualité » (Marie, coordinatrice).

Troisièmement, le renforcement de l'objectif d'intégration est le but premier du parcours et toutes ses modalités sont pensées à cet effet[66].

3. Des travailleurs sociaux « coachs »

Au niveau du travail des AS, leur rôle d'accompagnateur modifie les missions du travailleur social tel qu'il était conçu sous l'Etat-Providence. Ceux-ci sont placés en position de « coach » qui s'investit totalement dans la relation et qui guide le PA vers son autonomie. Les « experts en intégration » sont de plus en plus tournés vers la psychologie, le coaching. Leur aide se situe davantage dans l'aspect « clinique » qu'auparavant (Castra cité par Franssen, p.58) :

> « On essaie d'avoir des AS plutôt coaching, pour de la réorientation, avec un suivi aussi du début à la fin mais où on essaie d'autonomiser les bénéficiaires » (Leïla, directrice adjointe de Noovo).

Après cette démonstration, nous pouvons conclure que le parcours d'accueil rentre bien dans le cadre des politiques d'aide de l'Etat Social Actif tel que décrit dans la doctrine académique. Dans « Les ambivalences de l'« activation sociale » et autres lectures, plusieurs chercheurs listent les critères des politiques de l'ESA et toutes se retrouvent en effet dans le fonctionnement du parcours d'accueil : le but ultime de l'autonomie via l'activation, la responsabilisation de l'individu, l'individualisation de l'aide via l'accompagnement, la « conditionnalisation » (Dumont, 2008, p.135), le travail sur l'employabilité de la personne, la contractualisation[67], le discours managérial, la

[66] Certains parlent également d'une volonté d'activation cachée (Rea et Jacobs, 2007).
[67] Cette dernière, quoi qu'encore symbolique aujourd'hui, est déjà présente dans le suivi individuel lors de la signature du plan d'accompagnement et prendra davantage de poids si l'obligation est instaurée.

délocalisation de l'aide vers des entités locales mais le maintien du financement étatique et finalement le travail en réseau de ces dispositifs locaux (Lahaye et al., 2013, p. 210).

***

Pour répondre à la première partie de notre question de recherche, il nous a semblé pertinent d'analyser le décret « parcours d'accueil pour primo-arrivants » de la COCOF et de rencontrer différents acteurs que nous identifions comme représentants du pouvoir politique et institutionnel. Après une description du décret selon le concept de dispositif, la discussion sur les débats engendrés par la création du parcours nous permet de comprendre les différents enjeux qu'il représente. Nous avons ensuite étudié les impacts possibles du décret sur les individus PA. Finalement, nous avons identifié les similitudes entre le parcours et les politiques de l'ESA.

Il est cependant important de conclure que la construction du sujet ne se réalise pas seulement dans la relation entre le bénéficiaire et le décret comme il est pensé par le cadre institutionnel. Elle est également observable au niveau de l'interaction entre le bénéficiaire et le travailleur (Goffman, 1961). L'étude de ce niveau permet de redonner sa puissance réflexive au sujet PA et au travailleur. Leurs interactions permettent de développer une autre construction du sujet qui se situe plus dans l'*emporwerment* et la valorisation[68].

Dans le chapitre suivant, dans une approche de la Street Level Bureaucracy (Lipsky, 1980), nous étudierons l'application pratique de ce dispositif « parcours d'accueil » en donnant la voix aux accompagnateurs sociaux de Noovo. Comment ceux-ci perçoivent-ils le décret ? Comment l'appliquent-ils ? Quel est le sens qu'ils donnent à leur travail ? Que leur apporte-t-il ? Quelles craintes ont-ils également ? Toutes ces questions, et leurs réponses sont issues des entretiens réalisés tout au long de cette recherche.

[68] Cf. *infra – Chapitre III, V – Un accompagnement qui valorise et émancipe*

CHAPITRE III : LE VECU DES ACCOMPAGNATEURS SOCIAUX

L'analyse du dispositif « parcours d'accueil » d'un point de vue politique et institutionnel a mis en lumière les similitudes entre les politiques d'accueil et les politiques d'aide sociale classiques[69]. Dans la lignée de l'approche stratégique de Crozier (1977), ce chapitre III explore quant à lui la manière dont les travailleurs sociaux d'un BAPA mettent en acte le parcours primo-arrivant et comment le dispositif conditionne le travail de terrain. Il repose sur le postulat que des interactions prolongées avec les travailleurs, qui appliquent le décret au jour le jour, permettent d'observer ce qu'il advient de celui-ci dans l'exercice quotidien et dans les pratiques. Les méthodes de la *street level bureaucracy* [70](Lipsky, 1980) éclairent ces questions.

Qui sont donc ces travailleurs ? Comment travaillent-ils ? Qu'espèrent-ils ? De quoi ont-ils peur ? Leurs discours rejoignent-ils ceux entendus du côté des acteurs institutionnels ou divergent-ils ? Peut-on y percevoir les caractéristiques de l'ESA ? Autant de questions qui animent ce chapitre. L'hypothèse centrale de ce chapitre, testée grâce à des entretiens menés auprès d'une douzaine de travailleurs sociaux, est qu'il existe des forces de résistance dans le chef des travailleurs dans un cadre professionnel encore permissif. L'acteur stratégique lutte sans cesse contre le déterminisme et joue avec les limites imposées par l'environnement dans des interactions sans cesse actualisées (Crozier et Friedberg, 1977).

Ce chapitre se structure comme suit : après une présentation à la fois de l'organigramme de Noovo, terrain principal de cette étude et des profils de ses travailleurs[71], il décrit la manière dont ces derniers définissent leur travail. Ensuite il caractérise les visions de l'intégration qui sous-tendent le texte décrétale d'un côté, et le discours des AS de l'autre, pour ensuite identifier les conséquences de ce travail sur la construction du sujet PA. Le chapitre se termine avec une présentation des convergences et divergences observées avec l'ESA.

[69] cf. *Chapitre II – Le parcours d'accueil comme dispositif*
[70] La *street-level bureaucracy* étudie le travail des acteurs de première ligne qui appliquent des politiques gouvernementales et leur donnent finalement leurs formes concrètes (Lipsky, 1980).
[71] Dans une tentative d'élaboration d'un profil-type.

I. Brève présentation de Noovo

Le BAPA Noovo est l'un des deux premiers BAPA ouverts en Région bruxelloise en mars 2016. Celui-ci est une Association Sans But Lucratif[72], divisée en deux antennes locales.

En tant qu'ASBL, Noovo est présidé par un conseil d'administration (CA) composé d'un président, qui est également échevin de sa commune d'implantation, une présidente, une vice-présidente, un trésorier et trois administrateurs. Le CA décide des grandes orientations de l'association et reçoit un retour de la direction quant aux enjeux du terrain. La direction est gérée par deux femmes : Julie et Leïla, son adjointe. Leurs tâches sont diverses et couvrent des missions de gestion des ressources humaines (embauche, organisation des réunions plénières, règlement d'ordre intérieur), la présentation de Noovo dans le milieu associatif ou politique mais également le suivi des objectifs de la COCOF ou encore la communication de l'ASBL. Elles sont accompagnées d'un directeur administratif et financier.

Entre la direction et les accompagnateurs sociaux, chaque antenne de l'ASBL est gouvernée par un ou une coordinateur. Ceux-ci s'occupent de la gestion de l'équipe mais reçoivent également des PA et suivent leurs dossiers :

> « Mon rôle c'est de veiller au bien-être de l'équipe et que ça tourne bien. Essentiellement c'est un job orienté vers l'écoute des collaborateurs mais j'ai aussi des dossiers pour rester en contact avec la réalité. Et donc ma priorité numéro 1 c'est l'équipe en fait (…) Voilà, je suis responsable de l'antenne aussi, je m'occupe de ce qui est bâtiment (…) Je suis la personne de contact, d'accueil pour les personnes extérieures, les associations, les acteurs institutionnels. (…) Et puis veiller à la motivation de l'équipe (…) Pour le moment ça se passe bien, tout le monde est motivé, dès qu'on parle de l'intérêt des bénéficiaires, c'est un peu le levier de motivation de tout le monde ici. » (Didier, coordinateur)

Evoluant en parallèle des accompagnateurs sociaux, les quatre formateurs du BAPA se divisent les formations à la citoyenneté et de Droits et Devoirs. Après quelques mois de fonctionnement, ceux-ci ont également formé certains AS à la formation de Droits et Devoirs afin que ceux-ci diversifient leurs missions mais également que la formation soit

[72] « Groupement de personnes physiques ou morales qui poursuivent un but désintéressé, ce qui signifie que les membres de l'ASBL ne peuvent recevoir aucun avantage matériel de la part celle-ci.» (Service Public Fédéral Justice, n.d.)

donnée en des langues différentes.

En septembre 2017, 14 accompagnateurs sociaux[73], comme ils se nomment[74], accueillent et gèrent le suivi du parcours dans les deux antennes de Noovo. Le BAPA emploie également deux accueillantes qui sont le premier contact que rencontrent les PA quand ils se présentent.

> « Je pense que c'est important que ce soit une personne qui rayonne, qui donne envie aux gens de continuer. » (Daëna, accueillante)

Quant aux bureaux, ils sont récents et accueillants. Les murs sont d'une couleur bleu-turquoise et le bois clair y est omniprésent. Les travailleurs de Noovo reconnaissent la chance qu'ils ont de pouvoir travailler dans un tel environnement. Dans les deux antennes, le grand bureau d'accueil se trouve à l'entrée. Une salle d'attente confortable est accessible à tous, s'y trouvent des fauteuils, des tables en bois et une petite cuisine. Différents *box* sont à disposition des travailleurs pour réaliser leurs entretiens. Certains d'entre eux se plaignent du roulement entre ces box mais généralement les AS trouvent que les lieux leur permettent de réaliser leur travail dans un environnement convivial. Les formations se donnent dans des salles de classe tout aussi bien aménagées. La nouveauté des lieux et du matériel démontre un investissement financier important et permet aux personnes de s'y sentir bien, comme nous le dit Didier : « Les conditions de travail sont relativement, fin je veux dire, les bureaux… Il y a plein d'associations qui viennent ici et qui font des gros yeux parce que c'est nouveau, clean donc ça ça engage, ça a un effet sur tout le monde » (Didier, coordinateur).

II. Un melting-pot enthousiaste

Des travailleurs de tous les horizons

Le public exclu se diversifiant, les vulnérabilités se complexifiant en touchant des dimensions à la fois socio-économiques et psycho-affectives, les domaines d'actions et les méthodes utilisées dans le champ du travail social se multiplient eux aussi si bien que l'on parle aujourd'hui des « métiers de travailleur social » (Vrancken, 2012)[75].

[73] L'équipe du BAPA a évolué et grandi depuis la période de récolte de données mais seul un des huit AS rencontrés n'y travaille plus.
[74] Nous verrons au point IV pourquoi ce choix est représentatif de notre question de recherche.
[75] Cf. *supra – Chapitre II, I, 3.5 – Par qui ?*

La majorité des accompagnateurs sociaux de Noovo n'a donc pas de formation en assistance sociale, ils ont suivi des formations très différentes allant de l'anthropologie à la psychologie ou encore au management[76]. Ce fait ne semble pas venir d'une stratégie d'embauche classique, basée sur des attentes en termes de diplôme ou d'expérience mais plutôt sur la recherche de « coachs, de personnes qui motivent » les PA dans la recherche personnelle (Leïla, directrice adjointe). Cette stratégie est la conséquence du shift dans l'aide sociale aujourd'hui : les enjeux d'intégration (culturelle, économique ou autre) sont aujourd'hui travaillés dans leur dimension clinique[77]. Le recrutement s'est basé sur la motivation, les qualités propres et les acquis issus de l'expérience personnelle[78] (Astier, 2007, p.80). Les entretiens confirment cette disposition des accompagnateurs sociaux à la cause migrante présente avant de postuler à Noovo et liée à des activités militantes.

De sorte que le personnel de Noovo est donc très hétérogène, tant du point de vue de leur formation que de leur origine ethnique[79] ou de leur parcours professionnel. Si la majorité des travailleurs est jeune, s'agissant pour certain de leur premier emploi, d'autres ont un long parcours professionnel derrière eux. Selon la directrice adjointe du BAPA, une telle diversité au sein du personnel incline à la créativité et étend également le champ de connaissances de l'équipe, atout indispensable pour une nouvelle ASBL[80].

> « On a essayé de faire connaissance parce que c'est particulier d'avoir en une fois plus de vingt personnes qui ne se connaissent pas, qui ont des horizons différents, des points forts et des points faibles complètement différents donc c'était un moment aussi où on a découvert les affinités de chacun et petit à petit on sait vers qui se tourner. On a vu les ressources de chacun. » (Leïla, directrice adjointe)

Quelle identité professionnelle ?

Comment se construit une identité professionnelle commune face à une telle diversité ? Dans une approche interactionniste selon laquelle l'identité professionnelle se force tout au long d'un processus, on peut considérer que se constitue une identité professionnelle au sein du BAPA (Astier, 2007, p. 61). Il n'existe pas (encore ?) d'identité

[76] Près de 80% des travailleurs rencontrés étaient diplômés de Master.
[77] « La finalité de l'approche clinique dans l'intervention professionnelle est la saisie de la singularité du sujet, au sens d'entendre ce qui cherche à s'exprimer du côté du sujet. » (Delhaye, 2014, p. 35)
[78] L'embauche d'un ancien PA en est un bon exemple.
[79] Seul Didier est « le seul belge de quatre grand-parents belges ! »
[80] Cf. *infra – Chapitre III, III, 2 – De l'importance de l'équipe comme soutien*

professionnelle homogène de l'accompagnateur social de Noovo ou du parcours d'accueil. Deux faits semblent le confirmer.

Premièrement, celle-ci se construit et elle présente déjà les caractéristiques d'une future identité professionnelle qui sont : les finalités culturelles poursuivies, les compétences mises en œuvre, la rétribution et le statut qui lui est lié ainsi que l'acquisition d'une certaine autorité sur autrui (Franssen, 2016, p. 117). Les finalités culturelles poursuivies sont les objectifs déclarés et ressentis de la profession. A Noovo, les AS développent, en continu et selon les interactions, des finalités parallèles et divergentes[81]. Cependant, tous travaillent dans le même cadre et dans le même but : la mise en place du parcours d'accueil et son bon fonctionnement. Il existe donc bel et bien des finalités communes dans leur travail ainsi que des finalités plus individuelles.
Les compétences mises en œuvre sont acquises de leurs précédentes professions, de leurs formations diverses ou encore directement sur le terrain.

> « Non je n'ai pas suivi de formations, ça non. J'ai pas eu de formation du tout là-dessus, carrément pas. Ce qu'on fait c'est qu'on apprend de l'expérience des collègues, ou toi par tes propres moyens qui dois chercher les infos dont tu as besoin. Et c'est un peu difficile, fin tu mets le doigt sur quelque chose qui est pas évident. » (Raphaële, AS).

Les jeunes travailleurs semblent déstabilisés par cette formation « sur le tas », ce sentiment de non-contrôle et de non-connaissance de leur métier peut créer de l'inconfort et du stress chez certains[82]. Hachim met en garde contre ce manque de bagage et défend vigoureusement l'importance d'une formation en assistance sociale. Un renforcement des formations et des apprentissages permettrait une solidification de leur confiance et de leur identité professionnelle.

> « Certains vont jeter l'éponge et partir ailleurs clairement. Certains réalisent que c'est beaucoup plus compliqué que ça et d'autres réalisent aussi la difficulté, certains sont en train de se fracasser complètement sur la réalité. » (Hachim, AS).

L'autre caractéristique de l'identité professionnelle avancée par Franssen est la rétribution, le salaire perçu par les AS. Dès leur recrutement et à la signature du contrat, Noovo s'engage à verser une rémunération à chaque AS en échange de leur travail. La dernière caractéristique est l'acquisition d'une autorité sur autrui, sur les PA via le statut

[81] Cf. *infra – Chapitre III, III, 4 – Réactions et stratégies face aux contraintes*
[82] Cf. *infra – Chapitre III, III, 5 – Entre épanouissement et épuisement*

d'accompagnateur « connaisseur ». Bien que plusieurs AS rejettent cette autorité, il semble évident que par leur connaissance de la société bruxellois et par leurs compétences acquises, les travailleurs du BAPA acquièrent une autorité sur les PA qui les écoutent, suivent leurs conseils et se reposent sur eux (Franssen, 2016).

Deuxièmement, leur identité professionnelle voit petit à petit le jour dans les pratiques langagières de discours. Pour Orianne et al. (2004) la manière dont les travailleurs d'une profession parlent de leur travail participe de la construction de l'identité professionnelle. Elle marque les frontières du métier. Ainsi, en insistant sur le fait qu'ils font un travail de généraliste et non de spécialiste, ou en fixant le territoire de l'intervention, les travailleurs de Noovo décrivent leur métier via des procédés narratifs et des procédés symboliques. Ce faisant, ils construisent leur identité professionnelle.

> « Je savais qu'on n'accompagnait pas les gens en dehors en tout cas, sauf exception, c'est toujours possible mais normalement c'est la règle. On n'accompagne pas les gens physiquement. C'était une limite assez claire. » (Louise, AS)
> « Une fois qu'on est certain qu'on a bien orienté, (…) Fin on est un support, là est notre limite et dans une autre association ils pourront mieux aider la personne pour cette demande spécifique. » (Madelaine, AS)

La nouveauté du métier d'accompagnateur social implique *de facto* une construction de l'identité professionnelle. Celle-ci se construira au fil des mois et des évènements qui pousseront les AS à se positionner, à construire l'identité de Noovo et leur identité professionnelle individuelle et collective. Cette période de premier développement de l'identité professionnelle est tangible et l'on ressent le besoin des AS d'ancrer leur travail dans une histoire et une identité qui les dépassent, et ce afin de mieux les guider.

III. Le troisième travail social

De plus en plus de travailleurs sociaux critiquent l'ESA et ses dérives. Ils dénoncent la redéfinition de leur travail au fil des dernières décennies causée par la suprématie des statistiques, la gestion managériale des organisations ou encore la pression quotidienne pour remplir les objectifs politiques. Tous ces changements ont conduit à une perte de sens et d'identité professionnelle (Goffard, 2016, p.60). Mal à l'aise devant les injonctions des autorités (Capelier, 2014, p. 14) et s'appuyant sur leur expertise de terrain, les travailleurs sociaux sont aujourd'hui très vigilants à l'égard de l'augmentation du contrôle

de l'Etat sur les bénéficiaires des aides sociales, face à leur responsabilisation et leur stigmatisation accrues.

Ce point illustre le décalage entre le point de vue institutionnel empreint de l'idéologie de l'ESA et celui des travailleurs de terrain qui construisent leur métier et leur identité professionnelle en parallèle à cette colonisation de leur domaine d'activité. Pour s'en défendre, les travailleurs sociaux développent le « troisième travail social ». Celui-ci n'essaie plus de corriger l'exclusion comme un problème de santé publique. Il se soucie et se rapproche des personnes (Franssen, 2008, p. 77). Cette dimension individualiste et clinique du travail, propre à ce troisième travail social, se fait en parallèle et non en dehors du système qui le finance.

Ici, le travailleur social, sans avoir la prétention ni la possibilité de changer ce système, se concentre sur l'individu et essaie de lui apporter une aide spécifique. L'individu est donc aidé dans sa globalité, tant dans les aspects pratiques que dans son identité en tant que sujet et acteur ou dans ses relations sociales. Dans un travail de proximité, l'AS connaît l'environnement, la situation de la personne et travaille, avec elle, à l'amélioration et son intégration.

> « (*Il s'agit d'*) accompagner (*la personne*) dans l'élaboration d'un projet professionnel ou personnel, afin d'absorber certaines normes sociales. (…) (*les travailleurs sociaux*) ne sont pas porteurs d'une éthique de la responsabilité individuelle. Ils ne considèrent pas que les (personnes) dont ils s'occupent soient responsables de la situation dans laquelle elles sont. Par contre, ce dont ils sont sûrs, c'est que seule la volonté de s'en sortir paiera. Il s'agit là d'une responsabilité sans culpabilité. » (Astier, 2007, p.12)

Astier situe le terme d'accompagnement dans le champ du projet, de la construction identitaire, de l'expérience qui tous mènent à « créer de l'utilité sociale » (*Idem,* p.9). Il s'agit de découvrir le projet futur de la personne, de le faire se projeter dans un parcours personnel, qui lui convient et qui convient à la société.

Le troisième travail social se centre autour de la figure de l'accompagnateur qui est un être « en même temps de proximité, de camaraderie, qui vit le même quotidien et en même temps quelqu'un qui conseille, surveille en même temps qu'il indique le chemin à prendre » (Astier, 2009, p.128).

Comment ce troisième travail social, finalement peu défini, hormis son attachement au bénéficiaire par un surcroît de proximité et de prise en compte de leur singularité, se

traduit-il au sein des travailleurs du BAPA ? Cette question sera traitée selon cinq axes d'analyse, tous issus des entretiens réalisés. Le premier axe étudie comment les accompagnateurs sociaux de Noovo perçoivent et construisent la relation « d'accompagnement » avec les PA, comment, dans la pratique, le suivi individuel des personnes est réalisé. Le deuxième axe se penche sur l'importance de l'équipe au sein de Noovo, celle-ci représente en effet un réel soutien pour beaucoup de travailleurs dans l'exercice de leur mission d'accompagnement. Le troisième axe montre comment les acteurs tiers, tels le CPAS, le monde politique contraignent le troisième travail social et obligent, en quatrième point, les travailleurs sociaux à construire des stratégies de contournement et de résistance (Viviers, 2017). La dernière et cinquième dimension s'interroge sur la satisfaction au travail du personnel de Noovo.

1. L'accompagnement individuel sous toutes ses formes

Le décret décrit de manière générale le suivi individuel et les dimensions travaillés dans ce cadre[83]. Cependant, il faut également définir cet accompagnement tel que pratiqué par les AS dans l'entre-soi, en face à face avec les personnes. A l'instar d'étude comme celle de Dubois sur les relations entre agents et allocataires des Caisses d'Allocations Familiales en France (1999), cette recherche étudie les interactions entre AS et PA ainsi que leur ambivalence entre contrôle, normalisation et intégration.

Le choix du titre des travailleurs, notamment, est déjà significatif de ce troisième travail social. En effet il a très tôt été décidé que les travailleurs ne seront pas qualifiés en tant qu'assistants sociaux mais bien en tant qu'accompagnateurs sociaux, figure prou du troisième travail social selon Astier (2007).

> « Est-ce qu'on reste avec le nom de travailleur social, va-t-on faire le travail social classique de tous les jours ou bien on va se démarquer d'une autre façon ? C'est là qu'on a décidé d'utiliser accompagnateur social. » (Francisco, AS)

Dans un travail de proximité, l'AS se rapproche du quotidien des personnes qu'il reçoit afin de créer une relation de confiance qui permettra la coopération des deux parties

[83] Pour rappel, le suivi se porte sur le bilan social, le test de langue et l'orientation vers les opérateurs linguistiques, la convention d'accueil reprenant les différentes formations proposées au PA, une orientation socioprofessionnelle et un suivi administratif (COCOF, 2013).

tout au long du parcours[84] (Astier, 2009, p. 119). La relation de « quasi-égalité » se passe entre deux « individus singuliers » (Ion, 2009, p.139) qui se dévoilent, créent du lien. Proches et réconfortants, les AS sont donc le point de repère, le soutien moral de nombreux PA inscrits au parcours. Cette nouvelle relation permet aussi le lien social et est parfois le premier lieu de rencontre entre un PA et une personne installée en Belgique depuis longtemps ou y étant née.

Auparavant vus comme des outils de contrôle de l'Etat, les AS sont ici des êtres situés, engagés dans le parcours presque autant que le PA et s'y investissant avec toutes leurs ressources (Astier, 2009, p. 68). Cet investissement du travail invite donc le PA à s'investir également, via une « éthique du proche » (Astier, 2009, p. 54). Il est demandé au PA d'être proactif face aux défis sans néanmoins se sentir responsable de sa situation.

Cependant, cette proximité ne peut être qualifiée de naturelle car elle est impulsée par des acteurs extérieurs à celle-ci et qu'elle se réalise dans un cadre inégalitaire (Jacquot, 2011, p. 114). L'AS soutient mais contrôle malgré lui ; cette relation de confiance est-elle donc volontaire ? La violence de la relation est donc toujours présente mais se transforme en violence officieuse, symbolique (Jacquot, 2011, p. 121). Ce risque ne peut être déjoué mais peut se maîtriser si l'AS désireux la prend en compte dans son accompagnement. Une telle proximité demande un engagement des AS qui, en parallèle, apprennent à développer une distance nécessaire avec les cas difficiles qu'ils voient chaque jour[85].

Mais concrètement quel est donc le rôle de cet accompagnateur social ? Quelles sont ses missions ? Quelles sont les différentes dimensions travaillées dans la relation d'accompagnement ? Quelle relation se construit alors entre l'AS et le PA ?

1.1 Leurs missions

Pour réaliser les missions qui lui sont confiées par le décret, l'AS entreprend un travail regroupé ici en cinq missions majeures qui ne sont possibles que par la relation de proximité expliquée ci-dessus.

[84] Voir la différence qu'introduit Astier entre le travail avec autrui et non sur autrui (Astier, 2009, p.53).
[85] Nous verrons quels outils les AS rencontrés ont instauré pour gérer cet engagement au point IV, 4 –Les réactions et stratégies face aux contraintes extérieures

La première mission identifiée dans l'analyse des entretiens et la première mise en œuvre lors de la rencontre avec le PA est **l'accueil**. Noovo a la volonté d'être un lieu d'accueil, chaleureux et bienveillant.

> « L'accueil on l'a voulu aussi par rapport aux locaux dans la manière dont on a agencé tout, c'est vraiment un message qu'on reçoit souvent le côté accueil est pour moi c'est central dans le parcours. » (Leïla, directrice adjointe)

Noovo est donc rapidement perçu comme un lieu aux portes toujours ouvertes, où les PA seront reçus dans leur langue[86] et où ils recevront une aide, si pas, une solution à leurs problèmes.

La deuxième mission identifiée est **l'écoute.** Tous les AS travaillent à l'instauration d'un « espace-temps » réconfortant où les PA peuvent se livrer, déposer, souffler (Schaut, 2000, p. 9). L'AS se voit ici attribuer le rôle d'un protecteur, avec les aléas de dépendance qui peuvent s'en suivre, et ce des deux côtés de la relation (*Ibidem*).

> « Je discute beaucoup avec les gens, ils m'écoutent et ils parlent beaucoup. C'est presque de la thérapie hein. » (Hachim, AS)

La troisième mission mise en avant lors des entretiens, qui est également stipulée dans le texte légal et dans les théories sur l'ESA, est **l'orientation** des personnes vers d'autres associations ou institutions spécialisées[87]. Tous les AS rencontrés mettent en exergue ce travail d'orientation et de réseautage.

> « Mon boulot c'est vraiment d'être un pont, une espèce d'endroit très généraliste où les gens peuvent venir et je les redirige vers d'autres associations. Mon rôle serait de très bien connaître le secteur associatif pour pouvoir rediriger les gens au mieux et qu'ils puissent eux après trouver par eux-mêmes quoi. » (Louise, AS)

Le rôle des BAPA est donc d'identifier les besoins des PA pour ensuite les rediriger vers leur réseau de partenaires : les opérateurs linguistiques, les associations juridiques ou encore les associations spécialisées dans la recherche d'une école ou d'un logement. La question de l'intégration et de l'accueil étant transversale à de nombreuses problématiques, un travail de coopération entre les différents lieux d'accueil est

[86] La présence d'un interprète peut fortement perturber le déroulement des entretiens entre AS et PA mais tous semblent dire que l'accueil dans la langue maternelle de la personne est primordial pour qu'ils s'y sentent bien.
[87] Pour les relations créées avec les CPAS, voir le point *IV, 3 – Les contraintes extérieures*

essentiel car « on peut pas tout savoir. » (Marie, coordinatrice).
Les AS insistent sur l'importance d'une orientation de qualité, « c'est-à-dire qu'on n'envoie pas la personne taper une xième porte, on s'assure que la personne sera accueillie. » (Didier, coordinateur).

La quatrième mission de l'accompagnement consiste à **revaloriser** [88] la personne :

> « L'autre aspect c'est la confiance en soi, ou en tout cas confiance dans la société d'accueil. Vu que le discours politique et des médias est souvent négatif et ici ils arrivent à un endroit où il y a un autre regard, un regard créateur de valeurs qui dit non vous êtes importants, on veut vous accueillir et vous donner de quoi vous débrouiller (…) Ils voient des gens qui croient en eux, qui veulent investir dans eux plutôt que le truc problème = migrant, c'est une autre perspective. Ça donne une confiance, une envie à terme de se dire : « oui je vais essayer de connaître mieux la Belgique, la société ». » (Didier, coordinateur)

Beaucoup des AS rencontrés misent sur cette dimension qui permet de construire la base du processus d'autonomisation de la personne tant désiré par les politiques. Les échecs ou des redoublements, dans les cours de langue par exemple, ou des sanctions envisagées en cas de non suivi du parcours s'avèrent contre-productifs pour les accompagnateurs sociaux parce qu'ils dévalorisent la personne.
La revalorisation des personnes ayant fui une situation invivable et s'installant en Belgique pour y reconstruire leur vie constitue l'un des enjeux centraux du travail des AS de Noovo[89]. Concrètement, il s'agit de motiver les PA, leur redonner confiance dans leurs capacités via des encouragements, un investissement manifeste dans leurs soucis, la création d'une relation égalitaire et non condescendante. Même au niveau des gestes, Marie souligne l'importance du toucher, de regarder la personne dans les yeux, de lui sourire. Ces petits gestes permettent à la personne de se sentir écoutée et considérée en tant qu'individu à part entière (Marie, coordinatrice).

L'ultime mission, également centrale dans le décret, veille à **l'autonomisation** des personnes, ou la « stimulation de l'autonomie » comme nous le précise Marie. Cette précision met en avant le souhait des AS de ne pas imposer cette autonomie, de ne pas la

[88] Cf. *infra – Chapitre III, V- un accompagnement qui valorise et émancipe*
[89] Cf. *supra – Chapitre III, III, 1 – l'accompagnement individuel sous toutes ses formes*

poser en objectif suprême du parcours, au contraire de ce qu'en dit le décret, mais plutôt de l'encourager dans une visée de valorisation de la personne[90].

> « C'est que ce sont quand même des personnes si on fait à leur place on leur enlève un peu de leur personnalité, de leur dignité finalement. (…) C'est des gens qui sont passés par beaucoup de choses, parfois des gens demandent de tout faire parce qu'ils ont envie d'être un peu chouchoutés mais en même temps, il faut au contraire les encourager et leur mettre le rôle principal, ils sont acteurs de leur vie, de leurs choix et de leur chemin. » (Lola, AS)

Pour Marie, l'autonomie est vue dans son bénéfice psychologique.

> « C'est vrai que l'idée de pouvoir résoudre les problèmes des gens, clés sur porte un peu, ça marche pas non plus forcément parce que les personnes n'auront pas été porteuses de toute cette démarche pour arriver… Et cette sensation de réussite est importante, sentir qu'on réussit quelque chose, même une petite chose. » (Marie, coordinatrice)

Concrètement, les AS font le choix d'aider la personne dans ses démarches sans les faire à leur place. Si un PA doit se rendre chez Actiris par exemple, l'AS lui propose de prendre rendez-vous par téléphone lui-même, tout en étant présent et en l'encourageant (Louise, AS). Les premières tendances des jeunes AS étaient de téléphoner à la place de la personne pour gagner du temps ou la soulager d'une tâche. Ils se sont rendu compte de la contre-productivité de cette démarche au fur et à mesure de leur travail au BAPA.

La question de l'autonomie est cependant complexe pour les travailleurs qui désirent aider chaque personne tout en leur permettant de reprendre leur vie en main, en les poussant à faire eux-mêmes les démarches et en leur expliquant les rouages du système belge. Où se trouve donc la limite entre l'assistanat, le maintien de la relation de dépendance et le trop grand retrait, la distance qui impose l'autonomie ? Cette question est d'autant plus délicate que l'autonomisation est un processus propre à chaque personne, selon son histoire, sa situation et son développement socio-psychologique.

[90] Cf. *infra – Chapitre III, V – Un accompagnement qui valorise et émancipe*

1.2 Relation personnalisée

A un niveau microsociologique, au moment de l'entretien individuel, L'AS s'adapte à la personne suivie dans la rencontre face à face. Selon la typologie d'Anne Fretel, l'accompagnement réalisé au sein de Noovo est pensé du point de vue de l'individu[91] (Fretel, 2013, p. 62). L'accompagnateur social adoptant cette posture met en évidence le soutien, la co-construction, la recherche commune de solution. Elle est revendiquée par les accompagnateurs de Noovo et découle presque naturellement de la relation de proximité créée. Après avoir installé une relation de confiance et de proximité avec la personne, lui imposer le suivi d'un parcours linéaire et immuable et lui donner des conseils génériques serait déconcertant.

> « Un autre enjeu ce serait de pouvoir pas tomber dans un truc très linéaire et pareil pour tout le monde, pouvoir continuer à avoir un parcours qui est adapté fort à chaque personne et que les gens puissent continuer, que ça soit leur parcours quoi. » (Louise, AS)

Toutefois le parcours n'est pas intégralement aménageable. Néanmoins, chaque suivi individuel, chaque formation s'approprie l'histoire de la personne ou du groupe, son environnement. C'est alors à l'AS d'ajuster son travail et c'est à ce moment que ses marges de manœuvre sont les plus visibles (Gruell, 2002, p.14)[92].

> « Il faut pas essayer d'imposer à l'autre sa façon de voir les choses (…) Du coup je les informe, je dis les choses mais j'impose pas. » (Raphaële, AS)

Cette approche valorisant la singularité s'oppose à la volonté d'harmonisation des pratiques de la direction aux yeux de qui les AS devraient proposer le même accueil à toutes les personnes, malgré leurs différences :

> « Un travailleur social n'est pas l'autre. Harmoniser les pratiques c'est postuler de base que tous les travailleurs sociaux font la même chose. Mais c'est pas vrai. Chacun a son background, ses intérêts et il aura des relations différentes avec son usager, son bénéficiaire, son interlocuteur je sais plus comment on dit aujourd'hui… » (Hachim, AS)

[91] Les autres possibilités sont l'accompagnement pensé comme parcours, pensé à partir de ses outils et finalement pensé à partir de ses objectifs (Fretel, 2013, p. 62).
[92] Cf. *infra – Chapitre III, III, 4 – Réactions et stratégies face aux contraintes*

La question est complexe : comment choisir entre une posture visant l'homogénéisation des pratiques au risque de la perte de sens et de la dépersonnalisation et une posture favorisant la singularité au risque de ne pas ou plus assurer une égalité de traitement des personnes (Astier, 2009, p. 73) ? Cette tension semble rester présente au sein du BAPA.

L'adaptation au temps

La question de la temporalité de l'accompagnement social se pose à plusieurs niveaux.

Il y a le temps de l'urgence qui demande la résolution rapide de certains problèmes pour les PA. Ce rythme demande un travail double pour les AS qui doivent d'un côté agir rapidement mais de manière réfléchie et de l'autre ne pas « se laisser emporter par cette urgence » malgré la détresse de certaines personnes (Louise, AS et Saint-Martin, 2012, p.98).

Il y a aussi le temps de la patience à l'égard des PA dont certains ne sont pas encore prêts à s'investir totalement dans le parcours (Gaillard, 2013, p. 78). Il faut prendre le temps et se décaler du temps officiel que requiert le dispositif pour en donner au PA. Cette confrontation des temporalités, celle du PA qui a besoin de temps pour panser ses souffrances et prendre pied en Belgique et celle du dispositif requérant une inscription rapide à des cours de français ou à des formations à la citoyenneté dès les premiers mois d'arrivée en Belgique est souvent évoquée par les AS.

> « Le fait qu'à un moment donné, on arrive dans un pays parce qu'on tourne une page quelque part et on mobilise son énergie pour recommencer mais le passé vous rattrape toujours, quelque part ce passé il compte beaucoup dans le présent. Parfois des personnes entament des cours de français mais elles ne sont pas présentes dans le cours parce que le passé est très important et pèse encore beaucoup. La famille est encore au pays, il y a encore un attachement affectif, des traumatismes forts et qui parfois prennent une place plus importante encore quand la personne se pose quelque part que quand elle est en chemin. Quand la personne commence à se réinstaller, on a l'impression que tout remonte un peu. » (Marie, coordinatrice)

La prise en compte du trauma de l'exil et l'évaluation de la « disponibilité mentale » (Marie) sont une réelle demande des acteurs de terrain aux acteurs politiques. Elle fait écho à la théorie de la pyramide des besoins de Maslow qui établit une hiérarchie entre les besoins humains (1943) et selon laquelle les besoins dits inférieurs (dont celui de sécurité) doivent être satisfaits avant les besoins dits supérieurs (celui d'estime sociale et

de réalisation de soi). Comme Maslow, les AS sont persuadés qu'il faut d'abord satisfaire les « besoins primaires » (Louise) comme la recherche d'un logement salubre, le regroupement familial ou encore l'éducation des enfants pour que les PA puissent se projeter dans le futur (Didier). Didier propose l'évaluation par l'AS lui-même de la disposition de l'individu à commencer le parcours. Or le monde politique désire imposer le suivi de ce parcours dès l'obtention des papiers. Face à ce décalage entre la « temporalité du suivi thérapeutique » nécessaire à un suivi salutaire et la temporalité du politique qui exige des résultats (Franssen, 2016, p.166 et Saint-Martin, 2013, p.99), les AS du BAPA ressentent une exaspération et un sentiment d'impuissance car ils savent l'importance du long terme dans la revalorisation des personnes.

> « C'est de nouveau des gens qui écrivent des lois sur papier qui sont à dix mille lieues de ce qu'il se passe sur le terrain. C'est comme ça partout et ça pose problème. » (Joseph, AS)

Ainsi, les AS essaient alors de « négocier le temps » (Marie) avec les différents acteurs du parcours (monde associatif, CPAS et sphère politique) en entretenant un contact et en essayant de diminuer la pression mise sur les PA, au niveau du PIIS notamment, tout en n'interférant pas avec les missions des AS des CPAS.

1.3 Quel type d'accompagnateur social ?

Cette analyse du travail concret des AS permet de les classer selon une première typologie des conceptions du travail social (Bajoit & all, 1996-1997). Les auteurs y catégorisent les travailleurs sociaux selon la cause des difficultés sociales des bénéficiaires (individuelles ou issues du dysfonctionnement du système) et l'emprise des individus sur ceux-ci (emprise faible ou forte). Plusieurs conceptions se retrouvent et se superposent au sein de Noovo. Cependant, les actions des AS sont toujours tournées vers la personne et les difficultés sociales sont travaillées selon l'angle d'attaque individuel. De plus, la majorité des AS sont persuadés de la force des personnes qu'ils rencontrent, de leur capacité à changer leur situation. Ces deux points les classent alors dans l'AS manager social, coach, ce qui fait miroir avec les extraits d'entretiens montrés ci-dessus.

Une deuxième typologie de Driessens classe les AS selon que ceux-ci se centrent sur le produit ou sur le processus et s'ils privilégient l'organisation ou l'individu (cité par

Franssen, 2016, p. 136). À Noovo, certains AS se situent du côté des solutionneurs de problèmes (centré sur le produit et l'individu) et d'autres se placent certainement du côté des accompagnateurs (centré sur le processus et l'individu). Le solutionneur de problème base son travail sur les demandes provenant du PA, il apporte des solutions concrètes à des soucis précis. Ce rôle de l'AS peut, selon Driessens, créer une forte dépendance. Francisco est un bon exemple de ce rôle, tant il est impliqué dans son travail et dans la résolution des problèmes concrets. Le nombre d'appels que Francisco reçoit des PA montre qu'il les soutient énormément mais également que ceux-ci l'appellent au moindre obstacle et s'attendent à ce qu'il soit toujours présent pour eux.
L'accompagnateur est, selon toute vraisemblance, le rôle majoritaire des AS de Noovo. Nombreux sont ceux qui mettent en avant cette relation de confiance, ce travail sur la personne et ses compétences.

2. De l'importance de l'équipe comme soutien

Après avoir étudié le travail des AS à un niveau individuel, nous remontons à un niveau collectif et parlons désormais du travail en équipe. Soutien important pour les AS, l'équipe donne une dimension collective au travail effectué. La collaboration entre pairs est-elle encouragée au sein du BAPA ? Quelle en est sa nature ? Existe-t-il des tensions ? Autant de questions auxquelles cette partie du mémoire s'attache à répondre.

L'importance de l'équipe apparaît dès la naissance de Noovo, lors de la période de « co-construction » qui a devancé son ouverture durant laquelle les travailleurs se sont rencontrés et ont débattu de la mise en place du décret. De longues discussions, parfois houleuses, ont permis un accord commun sur le travail, ce qui le légitime aux yeux de chaque travailleur. Malek met en avant l'un des biais de la co-construction : les jeux d'influence et de domination qui s'amplifient lors de discussions en grand groupe.

> « Par contre parfois je me rends compte quand je suis convaincu mais que parce que j'ai un accent africain ou bien parce que j'écris mal l'idée et qu'elle n'est pas bien vue, que c'est une autre idée pas forcément la meilleure mais qui a été présentée joliment, je laisse faire. » (Malek, AS)

Réel bénéfice pour encourage l'implication des AS dans l'ASBL, ce processus est cependant long et difficile, surtout au vu de l'hétérogénéité de l'équipe [93].

Par la suite, les équipes se sont séparées en deux antennes [94] avec une coordination, des travailleurs et des locaux différents, et même si la direction souhaite encourager l'uniformisation de l'accompagnement, des différences apparaissent. Elles sont liées aux personnalités des AS et des équipes qui, on l'a vu, ne souhaitent pas cette homogénéisation.

> « On doit essayer de garder le lien et malgré des divergences de pratiques, de tout le temps veiller à ce que au niveau du respect des procédures et de ce qui est proposé au public ce soit la même chose des deux côtés même si le reste diffère vachement des deux côtés, de garder quand même un fil rouge. C'est pas évident hein. » (Leïla, directrice adjointe)

Décrite de manière approximative, la première antenne est davantage vue comme jeune, soumise et loyale aux injonctions du décret. La deuxième antenne, avec des travailleurs un peu plus expérimentés, semble plus contestataire vis-à-vis de l'ordre établi et porte-parole des exclus du système (Raphaële, Louise, Julien, AS). Par exemple, Hachim s'inscrit dans une logique révoltée (Franssen, 2016, p.135). AS de longues dates, il remet énormément le système en question et son emprise sur les personnes. Il rejette l'institution dans son ensemble. D'autres que lui adhèrent à cette position radicale.

> « Je pense qu'ici on suit plus un peu les directives, la coordination, on remet pas non plus trop en question ce qu'on nous dit. Tandis que de l'autre côté, quand quelque chose sur lesquels ils sont pas d'accord, ils vont plus le dire quoi. » (Raphaële, AS)

Les interactions d'équipe se passent à deux niveaux. Au niveau formel tout d'abord, les équipes se réunissent une fois toutes les deux semaines en réunion locale. L'autre semaine est consacrée aux réunions « plénières » auxquelles participent les deux antennes. Les réunions locales sont dirigées par les coordinateurs et permettent aux AS de faire remonter des avis, des inquiétudes à l'équipe. Elles servent également aux coordinateurs pour informer les AS de changements éventuels. Les réunions plénières sont plus globales, elles sont dirigées par la direction et ouvrent la discussion sur certains enjeux du parcours. Elles permettent aussi la communication entre le niveau politique et

[93] Cf. *supra – Chapitre III, II – Un melting-pot enthousiaste*
[94] Cf. *supra – Chapitre II, I, 3 – Le parcours : description d'un dispositif*

le niveau local. Les points vus en réunion ont beaucoup évolué depuis le début de Noovo. Lors des premiers mois, il y était discuté de l'application du décret, des obstacles rencontrés mais aussi des questions plus pratiques. Aujourd'hui, des thèmes plus vastes sont abordés comme celui du logement ou de la violence faite aux femmes. Des invités ou l'un des AS spécialistes d'un sujet prennent alors la parole et exposent leur domaine de connaissance.

Ces réunions locales ou plénières sont très bien perçues par certains qui en ressentent le besoin et qui y voient un lieu pour souffler, discuter de cas compliqués ou encore s'imprégner de la manière de travailler d'AS plus anciens. Pour Marie, coordinatrice, elles permettent de s'éloigner de l'urgence et prendre du recul sur le quotidien intense que vivent les AS.

> « Pour moi, ce n'est pas perdre du temps mais prendre du recul. Sinon on ne se voit plus fonctionner, on est dans la routine, dans l'urgence (…) et on se fait happer par leur notion d'urgence et parfois c'est intéressant de prendre ce recul. » (Marie, coordinatrice)

D'autres les déconsidèrent, comme certains AS qui rejettent ces réflexions « d'intello » (Hachim) au détriment des besoins réels des PA, desquels ils se rapprochent et qu'ils comprennent.

> « Des réunions extrêmement longues (…) et ces réunions sont particulièrement usantes, pénibles, démotivantes. Tout le monde sort de ces réunions avec une tête énorme et avec un découragement épatant (…) Qu'est-ce qui a été utile ? Qu'est-ce que je retiens ? » (Hachim, AS)

Cette participation ne convient pas à tous les AS qui parfois n'y sont pas habitués ou n'y trouvent pas de réel intérêt.

> « Moi je sais pas, personnellement je sais pas si j'ai tellement envie qu'on me demande toujours mon avis. Je fais mes trucs et puis on évalue et puis c'est bien, c'est pas bien et puis on revoit. » (Charles, formateur)

De manière informelle à présent, les deux équipes de Noovo ont créé un réel esprit d'équipe. Ils s'entraident, discutent, se soutiennent en toute « bienveillance » (Raphaële). Tous les AS, ou presque, ont mis en avant cette cohésion d'équipe et ses bienfaits.

> « Je suis vraiment contente de l'équipe, on fonctionne super bien ici, il y a des choses pas faciles mais en gros le travail d'équipe, le soutien de l'équipe c'est quelque chose de très chouette. » (Madelaine, AS)

Cet esprit de groupe s'entretient via une attention à l'autre, un soutien, des discussions informelles entre deux entretiens. L'équipe est identifiée comme première aide par la majorité des AS.

En définitive, ces interactions et ces rencontres permettent aux AS de Noovo de se créer petit à petit une identité collective et une réelle cohésion de groupe, nécessaires au bon déroulement du parcours. Elles permettent également aux travailleurs de construire un avis plus ou moins unifié afin de se constituer en acteur collectif dans les rapports de force avec les acteurs extérieurs.

3. Les contraintes internes et externes

Tout travail de travailleur social se construit d'abord en fonction de l'identité individuelle et des interactions entre pairs. Cependant, chaque AS doit aussi conjuguer d'un côté avec des injonctions de la hiérarchie interne et externe, c'est-à-dire la direction et les acteurs politiques. De l'autre côté, dans une logique de travail en réseau, les AS sont en relation directe avec les CPAS lesquels ne poursuivent pas les mêmes objectifs et ne bénéficient pas de la même autonomie que Noovo. Bref, ce point fait l'état des lieux des interactions des AS avec les acteurs extérieurs à Noovo et des ruses dont ils font preuve pour mieux résister aux injonctions d'acteurs plus puissants.

1.1 Au sein du BAPA

Sans décrier le travail effectué par la direction, les AS prennent distance avec elle aussi au nom des liens qu'elle développe avec les acteurs politiques. Dit autrement, les directrices sont en fait perçues comme des représentantes des acteurs politiques extérieurs et non comme des ambassadrices des AS. La direction et les coordinateurs rencontrent la COCOF une fois par mois afin de discuter de l'avancement du parcours, des besoins du terrain mais également pour transmettre des nouvelles règles de conduite aux AS. Les attentes de la direction et du CA sont donc très différentes de celles des AS.

> « Quand on a eu le millième dossier, nous on s'en fout on regarde pas mais la direction était super heureuse, elle a pris en photo son écran pour l'envoyer à tous les membres du CA et ils étaient tous super heureux d'être à la moitié de l'objectif. » (Hachim, AS)

Malgré de signes de familiarité comme le tutoiement, la direction est vue comme distante et peu informée du travail réellement effectué par leurs équipes.

> « D'ailleurs, ils viennent de décider de venir nous observer en entretien, alors je pense qu'il y a une volonté de contrôle, voir qui bosse comment, ils ont assuré que ça n'avait rien à voir mais je pense qu'il y a de ça mais qu'il y a aussi une volonté de connaître le travail parce qu'en fait ils ont peu d'idées de ce que c'est vraiment. Moi extrêmement peu d'idées de ce qu'est leur boulot. » (Louise, AS)

L'imposition d'un cadre de travail précis et homogène, par exemple, est identifiée comme une volonté extérieure aux AS et qui ne correspond pas à la réalité de leur travail.

> « Cette direction et ce CA sont coupés de la réalité. Très honnêtement, ils sont coupés de la réalité parce qu'ils sont pas travailleurs sociaux, ils connaissent pas la réalité sociale. C'est un vrai décalage. » (Hachim, AS)

Cette distance avec la direction provient probablement de l'organisation très hiérarchique de l'ASBL. Selon Louise, malgré un idéal de co-construction mis en avant par tous, la prise de décision obéit toujours à une logique descendante. Aux yeux de certains AS, les réunions ne permettent pas une réelle participation vu le nombre de travailleurs des deux antennes et le contenu, parfois secondaire, de ce qui y est débattu.

De leur côté, les directrices de Noovo essaient de casser cette vision d'autorité et de se rapprocher des travailleurs, chose encore difficile à l'heure actuelle. Pour créer du lien entre elles et les AS, elles privilégient les moments informels, essaient de montrer une image accessible pour tous et animent les réunions plénières. Un suivi individuel fut également institué mais il fut lui aussi perçu comme un outil de contrôle de la direction sur le travail de chaque AS. Il est compréhensible que la direction veuille changer cette image auprès des travailleurs mais ce lien hiérarchique et ce rejet semblent difficiles à déconstruire dans la situation actuelle.

> « Justement, on se disait que c'était important que la direction (observe des entretiens), c'est difficile pour l'équipe, y a rien à faire même si on essaie de les rassurer, ils voient ça comme un contrôle, c'est normal, on essaie de les rassurer, de leur expliquer. » (Leïla, directrice adjointe)

1.2 Les acteurs politiques

Ensuite, au niveau externe cette fois-ci, les acteurs politiques font l'objet de nombreuses critiques par les AS. Leurs objectifs sont passés au crible dans tous les entretiens réalisés. D'abord, il est reproché au temps politique d'imposer un rythme trop rapide au suivi individuel, aux formations et aux cours de langue afin de remplir les objectifs quantitatifs souhaités par le décret. Ce rythme déstabilise les AS qui ont peur de ne pas bien faire leur travail.

> « Mmmh, ça devient un peu limite quand même (par rapport aux nombres de dossiers par AS). (…) Je trouve que pour bien faire le suivi et avoir tout en tête ça devient limite quoi. On est fort dans la rapidité. » (Madelaine, AS)

Ce sont aussi les desseins politiques qui créent des tensions identitaires chez les AS. Pour ceux-ci, les acteurs politiques ont mis en place le parcours dans le seul but de rassurer l'opinion publique et d'activer les PA sans leur octroyer un travail (Charles, formateur). C'est là l'une des dérives de l'ESA qui incite à l'activation des personnes sans s'assurer qu'un emploi leur soit disponible (Merla, 2017).

En outre, l'excès de travail administratif imposé par l'administration régionale, parfois assimilée au politique, est également décrié. Les AS doivent garder une trace de chaque action via l'APA[95], expliquer où en est chaque PA, faire des listes d'inscription pour les formations.

> « J'ai peur aussi de l'administratif, qu'on ne doive que remplir des papiers, l'APA, les dossiers. C'est bien hein, pour le suivi, la coordination mais je ne veux pas faire que ça. » (Lola, AS)

Dans la mesure où elle ne fait pas sens, la partie administrative du travail est vue comme une seule volonté des politiques. Même plus, elle leur fait peur et ils la voient comme une perte d'autonomie (Saint-Martin, 2012, p. 101).

> « Je pense que c'est une peur de perdre le contrôle sur ce que c'est le travail, ce qu'on fait, comment on le fait, que chacun le fait différemment dans son petit coin » (Louise, AS).

[95] Pour rappel, l'APA est l'application réservée aux BAPA.

Alors, de manière plus ou moins militante, les AS rejettent tous en bloc la sphère politique. Afin de légitimer leur position, les AS explicitent leur rejet de la politique dans de longues diatribes antipolitiques. Cette aversion est telle que si quelqu'un soutient les visées politiques, il se fait rabrouer en réunion.

> « J'ai quand même un peu souffert parce que moi je voyais quand même un décret (…) je peux dire que c'était notre référence. Moi je voulais y faire attention parce que Noovo existe grâce à ce décret qui a été voté et tout (…) c'était des questions qui ont fait l'objet de discussions assez houleuses, parfois même de tensions (…) quoi qu'il advienne il y aura un contrôle et ça risque de nous porter préjudice. C'est pas à nous d'élargir un décret qui a été voté par des élus. Donc on me voyait un peu comme le méchant, le dur. On me disait qu'on était déçu (…) Donc parfois des tensions, des incompréhensions. » (Malek, AS)

1.3 Les relations avec les CPAS

A côté du monde politique en tant que tel, le CPAS est également désigné comme un outil de contrôle du pouvoir politique. Par parallélisme, les AS s'en distancient donc aussi. Le CPAS représente la première contrainte pour les PA car ceux-ci sont envoyés à Noovo dans le cadre du PIIS. Une obligation sans l'être, l'envoi des personnes par le CPAS est parfois loué et parfois blâmé. Loué car il permet d'informer de nombreux PA de l'existence du parcours. Blâmé car il implique une notion de sanction[96] qui inquiète particulièrement les AS.

De manière générale, les AS de Noovo se distancient des assistants sociaux des CPAS, car leur position est différente. Selon les premiers, la relation aux bénéficiaires dans les CPAS est davantage subordonnée et l'emprise des assistants sociaux est plus accentuée car le revenu des personnes est en jeu. Les personnes inscrites au CPAS sont contrôlées et sommées à l'activation alors que les interactions au sein de Noovo « atténuent les tensions sociales » (Siblot, 2002, p. 94). De plus, les CPAS ont des procédures beaucoup plus standardisées qu'à Noovo et un rythme de travail plus rapide, comme nous l'explique Francisco qui y a travaillé. Cette manière de travailler, l'importance qu'y revêtent les objectifs quantitatifs, l'injonction à l'harmonisation des pratiques, la clôture rapide des dossiers, l'obligation liée à des sanctions sur l'aide sociale,

[96] Les personnes peuvent perdre leur revenu d'insertion s'il ne se présente pas à Noovo.

inquiètent les AS du BAPA car ils craignent d'être bientôt eux aussi soumis aux mêmes exigences.

> « Je pense que les assistants sociaux publics ne font plus parce qu'ils ont trop de boulot et une pression des directions qui les empêchent. » (Daëna, accueillante)
> « J'ai envie de continuer de faire du travail de qualité (…) je pense pas qu'on puisse faire du boulot de qualité en suivant 150 chacun alors on devient des AS du CPAS et ils font pas de social (…) Ils ont pas le temps de faire du social, ils sont débordés. » (Louise, AS)

1.4 L'obligation : une mise à l'épreuve ?

Selon plusieurs AS et associations d'aide aux migrants comme le CIRE (Sandrine, travailleuse au CIRE), tous ces mécanismes de domination et de contrainte risquent de se renforcer si l'obligation est instaurée à Bruxelles. S'il est vrai qu'actuellement les peurs des AS restent théoriques[97], elles peuvent se réaliser si les personnes sont sanctionnées en cas de non-inscription ou d'échec. Malek parle en termes de « risque de », de manière hypothétique donc car personne ne sait encore comment sera mise en place l'obligation et quel effet elle aura sur les PA et les AS. De manière globale, il semblerait que l'obligation de suivi du parcours soit une bonne idée pour la majorité des AS tant ils sont convaincus de l'utilité du parcours et ses bienfaits.

Le débat est ouvert quant à l'utilité de l'obligation mais la question posée ici est celle de son impact sur l'identité professionnelle des travailleurs. Certains menacent déjà de quitter le BAPA si l'obligation est mise en place. Deux dispositions de l'obligation sont désapprouvées : l'idée de sanction et l'idée d'exclusion de certains publics. D'une grande violence symbolique, la contrainte ajoute « la violence de l'institution à la violence de la situation » (Boutanquoi, 2008, p. 65). L'obligation pourrait changer totalement la relation entre un PA et l'AS qui le reçoit et la pervertit (Neculeau, 2008, p.139). Didier assure « l'effet pied de plomb de l'obligation » qu'il ressent déjà aujourd'hui (Didier, coordinateur). Malek fait également référence aux problèmes du projet sous contrainte qui actualise les processus de domination et d'asservissement (Courpasson, 2000). Il est demandé à l'individu de s'investir dans son projet et d'en être fier, cette « contrainte souple » est source de violence symbolique et découd les bénéfices de l'approche par projet (Mignot-Gérard et al., 2002, p. 165).

[97] Même si le CPAS oblige déjà les PA ayant droit au RIS à s'inscrire au parcours.

> « C'est possible parce qu'on va recevoir des personnes qui ont pas envie de venir, ils seront là parce qu'ils sont obligés alors qu'ils n'en ont pas envie. Si la personne vient parce qu'elle exprime un besoin ça a plus de sens. » (Malek, AS)

Cette injonction à s'intégrer, Malek la voit d'un très mauvais œil. Pour lui, l'obligation d'être accueilli, parce que c'est de ça qu'il est question, est une association qui ne fait pas sens.

> « Peut-être qu'on aurait pu prévoir des sanctions ailleurs mais pas dans le parcours d'accueil. Parce que dans le parcours on vous accueille, on vous oblige pas à venir. Si on dit parcours d'accueil et en même temps on le lie à une obligation, est-ce que vous pensez que ça colle ? Accueil et obligation, ça ne se marie pas, ça se contredit. Si je vais chez toi, tu m'accueilles mais je suis obligé et cette obligation n'est pas pour toi mais moi, je suis obligé d'être accueilli. Je trouve que les termes ne se marient pas. » (Malek, AS)

Ces différentes pressions internes et externes attestent d'une réelle inquiétude de devenir un outil de contrôle de la population PA au service des acteurs politiques. En conséquence, les AS doivent constamment se situer entre autonomie, singularité et contrôle et standardisation et vivent difficilement ce décalage, caractéristique des métiers de l'intégration (Astier, 2009). L'AS est solidaire et aide mais en même temps peut être un outil de contrôle social. Des normes sont érigées au niveau politique et les AS sont sommés de les faire respecter parfois « par l'exercice de la contrainte et de la pression » (Franssen, 2016, p.111). Ce sentiment de décalage est vécu difficilement par les AS de Noovo.

> « Voilà, moi en tant que personne qui travaille dans ce parcours, je me culpabilise quelque part parce que je me dis que je mets en œuvre un mécanisme qui est prévu pour un contrôle donc quelque part on a des remords, ça pose vraiment des questions mais malheureusement on n'a pas toujours les réponses parce que quand on discute avec les politiques ils disent que c'est pas lié mais la réalité montre que oui. Quand vous voyez quelqu'un qui vient ici ou qui a juste raté son module linguistique et qu'on lui coupe son RIS pour ça et qu'on vous dit que voilà le parcours n'a rien à voir avec ce contrôle effectif je suis pas si naïf que ça. » (Malek, AS)

4. Réactions et stratégies face aux contraintes

Les réactions des AS face à ces pressions extérieures sont étudiées selon l'analyse des marges de manœuvre mises en place et le discours de légitimation qui permettent au travailleur de maintenir son identité professionnelle et individuelle face au cadre imposé.

> « Je pense que l'Etat et le décret il doit être débattu. C'est les règles du jeu mais le jeu ne fonctionne jamais, ce sera toujours différent dans le concret et sur le papier. Ça reste politique et le décret, pour l'instant, on a une marge de manœuvre. » (Joseph, AS)

Le concept de « troisième travail social » qui se déploie dans l'éthique du « souci du social » illustre bien ce décalage. Ces travailleurs reprennent les missions à leur main et modifient les politiques pour contraster leurs limites et insuffisances (Ravon cité par Franssen et al., 2008, p. 15).

Il sera ici question des pratiques de résistance et d'aménagement des prescriptions issues de la hiérarchie mises en place par les AS pour conserver une « zone d'autonomie professionnelle » (Franssen 2006, p. 12) et des logiques discursives élaborées par les AS pour légitimer leur travail quotidien.

4.1 Les marges de manœuvre

> « Tout le monde était d'accord dès le départ que c'est pas, on n'est pas un département de la COCOF. On essaie de naviguer dans les limites du cadre qui est imposé » (Didier, coordinateur)

Les AS ont une vision ambiguë du décret « parcours d'accueil ». En effet, d'un côté il leur impose un cadre de travail très précis au niveau administratif et des procédures à suivre. Mais de l'autre, le politique leur a laissé volontairement des marges de manœuvre importantes dans la mise en place de ce décret. Malgré cette autonomie et cette liberté, certains AS essaient sans cesse de trouver des marges de manœuvre qui, lorsqu'elles sont observées, peuvent définir le cadre réel de leur travail, ce cadre qui se joue dans l'intimité du box et des entretiens individuels. En voici quelques exemples.

Ainsi, la direction interdit l'accompagnement physique dans une visée émancipatrice, les AS ne se déplacent donc pas pour tout faire à la place des PA et leur « tenir la main »

(Hachim). Francisco utilise son téléphone pour contrer cette interdiction et accompagner les personnes dans leurs rendez-vous extérieurs. Aussi si les conditions d'admission au parcours sont très précises et interdisent aux AS de suivre quelqu'un ne les remplissant pas, certains AS, reçoivent quand même ces personnes, dans un entretien unique afin de s'assurer que celles-ci trouveront un relais qui puisse les aider.

> « Les personnes inadmissibles qui représentent entre 10 et 20 % des personnes qui viennent ici, on leur explique, on les aide. On prend contact avec des associations où on peut les orienter. On prend au moins une demi-heure, parfois il y a des entretiens qui durent une heure ou deux (…) Même s'ils sont pas admissibles (…) on tient quand même à les aider, à ce qu'elles ressortent d'ici avec une solution. On va pas leur fermer la porte je veux dire. » (Didier, coordinateur)

Au niveau du test de langue également, ce sont les AS qui évaluent les PA selon un test construit par les opérateurs linguistiques. Cependant, certains prennent l'initiative d'évaluer par eux-mêmes le niveau des personnes dans un souci d'efficacité. Ils estiment avoir compris les rouages et évaluent le niveau de langue durant le premier entretien.

Lors de l'accompagnement encore, comment la direction peut-elle contrôler ce qui se passe dans les box ? Chaque AS revendique sa manière de travailler et comme nous dit Louise, « certains sont plus chauds, d'autres plus froids, d'autres encore sont très maternels et vont très loin dans le suivi ». Le décret, encore récent, est assez flou sur la durée et le nombre de rencontres individuelles par exemple. Les AS décident alors à leur guise des modalités du suivi individuel, ce qui leur permet de déjouer certaines injonctions des acteurs politiques et trouver un sens à leur travail. Tout au long du suivi individuel, les AS peuvent donc adapter leur façon de travailler à la situation de la personne et à ses besoins [98].

Dans les formations, une grande liberté est accordée aux formateurs dans la construction des modalités des formations, dans les choix pédagogiques, dans le nombre d'élèves par classe, leur étalement dans le temps, les visites organisées…

La fin de l'accompagnement est délimitée dans le temps à la fin du deuxième volet[99],

[98] Cf. *supra- Chapitre III, III, 1 – L'accompagnement individuel sous toutes ses formes*

[99] Pour rappel, le deuxième volet se termine à la fin de la formation à la citoyenneté et de l'atteinte du niveau A2 en français.

lorsque les PA reçoivent leur attestation. Cependant, il arrive souvent que les portes du BAPA restent ouvertes aux personnes bien après la remise de l'attestation[100] :

> « Parfois ça se termine de façon prématurée et des fois les gens font tout le parcours, à qui je remets l'attestation du volet 2 mais je continue à les voir parce que l'accompagnement social ça peut prendre plus ou moins de temps, si la personne n'a pas trouvé de boulot, ou autre chose (…) Certains je leur dis qu'une fois qu'ils ont l'attestation ils reviennent plus à VIA mais qu'ils peuvent revenir s'ils ont besoin d'aide. » (Madelaine, AS)

Toutefois, savoir créer son autonomie et ses marges de manœuvre n'est cependant pas aisé. Les plus jeunes AS se reposent davantage sur le cadre du décret et sur la direction que les AS plus expérimentés qui jouent davantage avec les limites et émettent une lecture plus critique de leur travail (Soulet, 1997, p.39).

> « C'est positif parce que c'est agréable de pouvoir travailler comme on veut après c'est aussi très fatigant de pas avoir de cadre sur lequel se reposer, ça veut dire que c'est nous en permanence qui devons créer. » (Louise, AS)

Etant donné l'évolution quotidienne du dispositif et la construction *in sitio* de l'identité de Noovo, il ressort que les AS peuvent orienter et modifier leur champ d'action. Il peut cependant être supposé que le cadre du parcours se renforce, ce qui rendra les possibilités d'écart plus difficiles mais toujours présentes.

4.2 Un discours légitimant l'action

Parallèlement à ces stratégies pratiques, les travailleurs développent un discours de légitimation plus ou moins commun. Comme nous l'avons vu ci-dessus, dans leur discours les AS de Noovo se distancient des institutions comme le CPAS, qu'ils qualifient d'outil de contrôle politique. Ils se mettent également à distance des objectifs politiques pour le parcours d'accueil. Comment ce discours se construit-il ? Sur quels points s'appuient les AS pour démontrer le sens et l'utilité de leur travail ?

[100] Pour une explication approfondie des marges de manœuvre des AS, voir le point IV, 4 – Réactions et stratégies face aux contraintes

Les « modes de gestion relationnelle de soi » conceptualisent et catégorisent les différents discours recueillis (Franssen, 2016, p. 133). Le premier type de discours est défensif, il confronte toute critique par un enthousiasme débordant ou une justification inhabituelle à l'égard du travail effectué.

> « Je suis persuadé que la personne qui fait ce parcours trouve plus vite du travail, que le parcours est utile. J'y crois à 100 %. Même les personnes que j'accompagne, mes PA, ceux qui ont bien compris la chose, ça marche pour eux. » (Marie, coordinatrice)

> « C'est pas clair avec l'obligation, est-ce qu'on est des gentils ou des méchants ? Est-ce qu'on file des infos au CPAS quand les gens vont pas aux cours ? Il faut recadrer, OK on n'est pas l'office des étrangers. Il faut mettre en place une relation de confiance, chouette parce que sans ça on n'existe pas. » (Louise, AS)

Dans ces extraits, Louise et Marie défendent leur profession et démontrent l'importance de leur rôle. Les *success-stories* permettent également aux travailleurs de légitimer leur travail et d'y trouver un sens. La majorité des AS rencontrés se retrouve dans ce discours défensif, phénomène qui pourrait s'expliquer par la nouveauté du parcours et l'intérêt qu'il éveille, la peur de la critique, les pressions extérieures ou encore par le besoin de contrebalancer le nombre élevé de situations très difficiles rencontrées.

Le deuxième type de discours est un discours « de crise », où l'individu ne trouve plus de sens à son travail, il est défini pénible et difficile. L'AS se sent « vite dépassé » et se dévalorise comme Raphaële qui a l'impression de ne pas être assez informée des différentes associations partenaires ou du système belge pour pouvoir bien accompagner les PA. Ces AS ne se sentent pas légitimes et se remettent souvent en question.

Le dernier discours est offensif, plus présent chez les AS expérimentés, il permet au travailleur de reconstruire son rôle prescrit autour de ses propres valeurs. Il se révolte face au système établi et revendique une nouvelle manière d'être AS à Noovo.

> « Désolé mais ces gens-là arrivent avec les théories du New management (…) le langage objectif opérationnel, c'est débile. Il y a contradiction entre ce langage-là et le langage de la réalité. Ils viennent avec des trucs de coaching, team-building mais le travailleur social il s'en fout. » (Hachim, AS)

Ces différents modes de gestion relationnelle de soi ne sont évidemment pas clos et chaque AS pioche dans l'un puis dans l'autre selon les thèmes abordés et les moments de

la rencontre. En effet, si l'AS se trouve face à un acteur politique, il essaiera de faire remonter des attentes du terrain dans un discours plutôt offensif. Si la rencontre se réalise avec un acteur du monde associatif qui est critique envers le parcours, l'AS adoptera plus un discours défensif pour essayer de convaincre son interlocuteur.

5. Entre épanouissement et épuisement

Quels effets a ce travail d'accompagnement sur la personne même du travailleur ? Est-il satisfait ? Heureux ? Ressent-il de la fatigue ? De la tristesse ? Ce point, davantage psychologique, aborde la question de la satisfaction au travail des AS rencontrés.

Le métier de travailleur social est empreint d'ambiguïté et peut créer des réactions identitaires paradoxales. Alors que d'un côté, les AS de Noovo trouvent du sens dans leur travail et s'y épanouissent, de l'autre côté ils s'y épuisent et montrent un stress important. Le point suivant illustre cette ambivalence en se basant sur les entretiens réalisés.

Dans la mesure où le travail porte une valeur centrale dans nos sociétés contemporaines, il permet à chacun de se développer dans un projet personnel et de « trouver sa voie ». Laloy situe la satisfaction au travail à la « congruence entre valeurs personnelles, objectifs professionnels et prescrits organisationnels » (Laloy, 2011, p. 62). Est-ce le cas pour les AS de Noovo ? Ceux-ci mettent en exergue trois sources principales de satisfaction professionnelle.

Le suivi individuel des PA, premièrement, leur permet d'endosser un rôle-clé dans l'ASBL, au contraire des AS du CPAS, comme ils le répètent souvent. Ne subissant pas encore de limite de durée et de nombre de rencontres, ils peuvent déployer tous leurs efforts et leurs connaissances dans l'aide face à face (Franssen, 2006, p.11).

> « (Mon travail) me plaît beaucoup, il m'a fait rencontrer plein de gens et ça m'a appris que j'aimais bien ça le travail social et le travail individuel, je n'étais pas sûre avant. » (Louise, AS)

Deuxièmement, cette distanciation avec les « services sociaux classiques » est source de satisfaction car elle situe leur métier loin de la conception assistancielle et contrôlante qu'ils critiquent tant.

Troisièmement, le fait de travailler sur la globalité de la personne leur permet d'identifier

plus ou moins rapidement des changements dans la personne ou dans son comportement, ce qui est source de grand contentement. En effet, la majorité d'entre eux sont certains de l'utilité de ce suivi et du parcours en général. La progression de certains PA dans le parcours ou l'amélioration de certaines situations est la cause première de satisfaction. Les *success-stories* comme on les appelle, sont omniprésentes dans les entretiens réalisés, les AS y trouvent une source de sens qui leur permet de s'épanouir dans leur travail.

Cependant, tout n'est pas si rose. Ravon identifie deux causes aux plaintes des AS qui se retrouvent également dans nos données de terrain : l'épuisement de la relation d'aide et l'épuisement face aux injonctions du dispositif (Bellardej et all. Cités par Ravon, 2009, p. 61). Ainsi des AS notent leur épuisement face à un travail qui leur demande un grand investissement personnel. Une grande fatigue peut dès lors survenir si l'AS n'arrive pas à imposer une distance avec les situations des personnes reçues. La détresse de certaines personnes et l'absence de solutions peuvent parfois être difficilement vécues.

> « La tête va exploser des fois. Et puis quand tu as trois personnes qui viennent avec des grosses merdes, c'est difficile d'être autant à fond pour tous. » (Joseph, AS)

> « Je t'avoue que j'ai pas beaucoup d'énergie pour faire autre chose, du bénévolat, m'intéresser à d'autres projets liés à la problématique… Non, ça prend trop d'énergie. Ça me prend à cœur aussi. » (Raphaële, AS)

> « Après ça m'épuise, j'ai jamais été aussi naze que depuis que je travaille ici (…) Ça me ratiboise un peu. Ça prend beaucoup d'énergie. Mon boulot est très présent. » (Louise, AS)

Ravon relie ce phénomène à la question du transfert, bien connu en psychologie. Submergé par les injustices rencontrées ou touché par certains événements qui lui rappellent sa situation, l'AS n'arrive plus à mettre la distance nécessaire au maintien de son propre bien-être (Ravon, 2009, p. 63). L'AS est alors face à deux options : un excès d'empathie ou une indifférence extrême (Villatte et al. cités par Ravon, 2009). Dans cet extrait, Marie essaie de poser cette distance en privilégiant une posture pragmatique.

> « Et puis on sait qu'il y a des situations comme ça, voilà… Il y a des lois qui sont mal faites, enfin mal faites, on sait pas accueillir tout le monde, il y en a qui vont recevoir l'ordre de quitter le territoire et c'est comme ça. (…) on ne peut qu'entendre et espérer que ça s'améliore pour eux. On peut pas tout faire. » (Marie, coordinatrice)

Toutefois, le travailleur apprend, au fur et à mesure de son expérience, à trouver un équilibre entre cette empathie qui fatigue et une indifférence qui éloigne.

> « Mais il faut se protéger, on peut pas tout faire, il faut mettre des limites parce que ça prend beaucoup d'énergie, ma façon de faire a beaucoup changé depuis un an et demi. » (Lola, AS)

> « En tout cas ça n'aide pas les gens de pleurer sur leur épaule (…) Avoir assez de distance pour pouvoir continuer à suivre les gens c'est plutôt positif, si tu t'écroules tu sers à rien. (…) Faut pas être paralysée. » (Louise, AS)

Les AS du BAPA ont aussi à faire face aux injonctions des acteurs extérieurs. Il faut d'abord remplir l'objectif des 2000 dossiers par an, ensuite homogénéiser les pratiques, remplir l'APA[101]. Toutes ces injonctions managériales sont ressenties comme des obstacles au bien-être au travail. Ce stress augmente lorsque les AS envisagent le futur du parcours. En effet, ceux-ci peuvent déjà ressentir que le cadre sera plus précis et que les pressions extérieures augmenteront.

> « Un autre petit stress, maintenant on a encore assez de disponibilités, je peux faire des rendez-vous d'une heure avec les gens, je peux prendre mon temps, j'ai un peu peur que ça ne soit plus comme ça si on grossit trop. Déjà maintenant c'est difficile de gérer parfois. » (Marie, coordinatrice)

Cet épuisement trouve également sa source dans le sentiment d'être « abandonné » par la hiérarchie, principalement pour les jeunes AS dont c'est le premier emploi et qui n'ont pas l'expérience d'autres collègues. Etant donné la cadence du BAPA, les nouveaux recrutés suivent en effet peu de formations, apprennent par l'observation de leurs collègues et aimeraient « bien peut-être plus de soutien » (Raphaële, AS).

À Noovo, ce phénomène de la plainte se traduit par un nombre important d'absences prolongées, par un turn-over de l'équipe et par un stress notoire[102].

[101] Pour rappel, l'APA est l'application où les AS synthétisent les données des PA et leur avancement dans le parcours.

[102] Face aux nombreuses absences et au stress ressenti la direction de Noovo est pro-active et propose des solutions qui vont dans le sens d'une certaine reconnaissance de cet épuisement. Elle a d'abord reçu chaque AS afin d'évaluer avec celui-ci son attitude au travail, d'identifier les sources de ce stress et de trouver des solutions. Cependant, sûrement du fait de leur position, cette proposition n'a pas fait écho chez les AS. Il a ensuite été décidé de proposer une supervision extérieure à chaque AS qui désire se décharger de son malaise. Cette proposition fut bien accueillie chez les travailleurs.

« Des collègues malades beaucoup et régulièrement, et malades de choses qui sont liées au travail quoi : des éruptions de boutons, des dos bloqués, des estomacs qui font des nœuds… La coordination a clairement un effet (…) elle met énormément de stress. Pendant longtemps on a eu la direction ici aussi, tout le temps et ça joue aussi, on s'est tous senti observé, surveillé. » (Louise, AS)

Cependant, le mode discursif de la plainte n'est pas entendu par les acteurs politiques et délégitime les revendications des AS, il la rend inaudible et invisible (Ravon, 2009, p. 61 et 102)[103].

Il ne faut toutefois pas sous-estimer la capacité de résistance collective des AS qui, grâce à l'esprit d'équipe, n'hésitent pas à se confier à leurs collègues et à faire remonter leurs inquiétudes à la direction. Ces réunions d'équipe permettent la création d'un espace commun où se décharger et renforcer leurs capacités d'agir face aux PA et face aux institutions dans une lutte pour la reconnaissance (Grimard et al., 2016, p. 93).

IV. Quelle conception de l'intégration porte le parcours ?

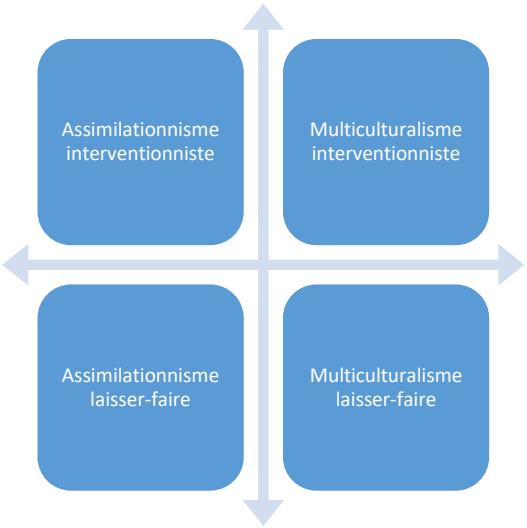
1. L'assimilationnisme interventionniste de la COCOF

Au niveau du texte de loi premièrement, la manière dont une politique d'intégration est construite est le reflet de la vision de l'intégration suivie par un Gouvernement. Il existe autant de manières de répondre à la diversité qu'il existe de pays tant chaque situation locale est le résultat d'un long processus historique.

Dans le décret, différentes dimensions de l'intégration sont reprises : les droits et devoirs attitrés lors de l'établissement en Belgique, la connaissance de la langue comme nous le souligne ici Leïla : « sans oublier les cours de français sans lesquels aucune autonomie n'est possible, si on connaît pas la langue on est vraiment bloqué. Quand on voit les stats, la première demande c'est les cours de français, c'est souvent une des premières motivations ». Finalement c'est l'apprentissage de la « culture belge », l'insertion socio-professionnelle et la participation citoyenne qui ont l'ambition de mener les PA à l'intégration.

[103] Cette « vulnérabilité professionnelle » évoquée par Champy (2011) est le sujet de nombreuses recherches en sociologie mais peu de solutions sont apportées à ce jour à cette détresse professionnelle des AS. La reconnaissance du travail réel, tel que décrit dans ce mémoire, permettrait peut-être d'apaiser certaines angoisses.

Ces différentes dimensions se retrouvent à chaque étape du parcours et nous permettent de placer le parcours de la COCOF dans la typologie d'Ilke Adam (2013, p.35). Celle-ci s'articule autour de deux axes : le premier place les politiques entre l'assimilationnisme[104] et le multiculturalisme[105], le deuxième les positionne entre l'intervention active ou le laisser-faire[106]. Selon cette typologie, le parcours se trouve dans l'assimilationnisme interventionniste. En effet, l'apprentissage de la langue locale et des « valeurs » belges par les migrants est une volonté officielle du parcours d'accueil. L'Etat investit donc des fonds pour développer de telles politiques, ce qui explique le caractère interventionniste de la typologie d'Adam. L'intégration est-elle perçue et construire de la même manière par les AS ?



2. La conception de l'intégration des AS

2.1 Critiquer la définition institutionnelle…

Selon les AS rencontrés, l'intégration telle que définie institutionnellement créerait une inégalité *a priori* car elle suppose un investissement unilatéral des PA vers la société d'accueil.

[104] L'approche assimilationniste ou républicaine demande aux personnes de laisser les caractéristiques culturelles d'origine dans la sphère privée (Verhoeven, 2016).
[105] L'approche multiculturaliste parfois appelée communautariste, fait primer la culture d'origine sur l'autonomie et l'individualité des personnes. L'approche communautariste reconnaît les différences culturelles et tente de les protéger (*Ibidem*).
[106] L'intervention politique ou le retrait de l'Etat de ces questions.

> « Pour l'instant dans le mot intégration, dans ce que moi j'entends dans ce mot, on demande à la personne de faire tout le chemin. Ce mot intégration demande trop aux gens du coup les gens culpabilisent. Justement on n'est jamais entièrement intégré, (…) C'est impossible, et quand tu demandes l'impossible à quelqu'un, il sera jamais où tu veux qu'il soit et c'est partir sur un très mauvais, c'est une balance où tu n'es jamais tout à fait égal. Et ça devrait pas jouer, on est égaux, chaque identité est valable, ça ne se mesure pas. » (Louise, AS)

Certains AS vont même jusqu'à rejeter le vocabulaire de l'intégration, qui a leurs yeux n'a pas de sens et qui est jugé comme « dépassé » (Daëna, accueillante).

> « Le mot intégration ne veut rien dire, si on n'est pas intégré on est désintégré ? On n'existe plus ? (…) Et je ne pense pas que les Belges veulent qu'on devienne tous belges, et c'est quoi un Belge en plus ? (…) Il n'y a pas un Belge qui est normé donc ce mot intégré, intégré à quoi ? (…) Du coup c'est chaque fois comme s'il y avait un effort à faire et qu'on n'arriverait toute façon jamais au but. Et du coup c'est comme si on n'arrivera jamais à vivre pleinement en Belgique… Il faudrait l'enlever du vocabulaire sur les personnes. Ça crée tellement de malentendus, tellement de tensions, ça divise. » (Marie, coordinatrice)

2.2 … Pour en promouvoir une définition multidimensionnelle…

L'organisme UNIA a établi six besoins essentiels pour tout nouvel arrivant en Belgique : le besoin d'informations correctes, la connaissance de certains codes, la connaissance de la langue, la recherche un emploi, le besoin d'être écouté, soutenu et la sortie de l'isolement (CIRE, 2007). Ces besoins sont également ceux travaillés par les AS rencontrés. Le processus d'intégration ne se réduit donc pas seulement à un apprentissage comme le sous-entend la définition institutionnelle mais s'appuie également sut un processus de reconnaissance et de valorisation de la personne. L'intégration est travaillée dans sa définition multidimensionnelle.

> « L'intégration c'est pas que économique pour moi, j'aimerais qu'elle soit sociale, culturelle… Pour le moment on favorise l'intégration économique, c'est la valeur du travail. On pourrait vivre autrement aussi. » (Raphaële, AS)

Le travail reste toutefois central pour de nombreux PA et des changements structurels à ce niveau sont nécessaires tant l'accès à l'emploi est laborieux pour ce public.

2.3 … Interactionnelle…

> « D'abord c'est quoi l'intégration ? Qui doit s'intégrer ? C'est une notion de frontière et de délimitation. » (Lola, AS)

L'intégration est également définie par les AS dans une perspective interactionnelle : elle passe par le tissage de liens sociaux revalorisant. Le PA interagit et construit son intégration via la rencontre avec son AS premièrement. Ensuite, grâce aux formations en groupe et aux rencontres informelles à Noovo, un lien social, un réseau se créent avec des personnes une situation similaire mais également avec des AS qui ont déjà une expérience longue de la vie en Belgique

> « C'est important de savoir qu'on n'est pas seul dans la situation, on peut même en rigoler dans ces cas-là. Un moment donné où les choses sont partagées et puis où elles sont reconnues comme étant un problème oui mais pas un problème où on est seul dedans, on relativise. (…) C'est pas ma faute, je suis pas responsable, je me suis pas trompée en prenant ce logement, les autres aussi sont dans la même situation. Ça permet de relativiser, partager des expériences, rencontrer d'autres personnes. » (Marie, coordinatrice)

La dernière rencontre doit encore être promue au sein du BAPA. Les AS revendiquent la création d'activités qui permettraient de se faire rencontre les PA et des citoyens belges, ou habitant depuis plus longtemps en Belgique.

> « Il faudrait proposer du bénévolat dans plein de domaines et puis favoriser les initiatives citoyennes, faire plus de fêtes de quartier (…) Prendre le temps de connaître l'autre. » (Raphaële, AS)

In fine, ces espace-temps de rencontre permettent de réaliser l'intégration, non pas de manière unilatérale, c'est-à-dire avec un travail du PA seul, mais avec une intention interculturelle. Le travail de sensibilisation et la création d'espaces de rencontre concourent à leurs yeux à construire une meilleure cohésion sociale en Belgique.

> « Je vois quelqu'un qui doit s'intégrer dans une société d'accueil qui veut pas trop l'intégrer. Je vois plutôt que les deux parties doivent, pas qu'une doit changer mais que les deux doivent co-construire un troisième modèle de société. C'est comme dans la notion de conflit, il faut trouver une option innovante, créative. » (Lola, AS)

2.4 Et subjective

Certains AS font le choix de ne pas identifier des besoins ou des dimensions déterminées a priori de la personne concernée pour définir l'intégration. Ils préfèrent se baser sur son ressenti de la personne, dans une approche individualisée.

> « On peut dire que quelqu'un est intégré quand il se sent intégré. Ça dépend des personnes (…) Je dirais ça, quelqu'un est intégré quand il se sent l'être. » (Louise, AS)

> « Moi je pense que l'intégration c'est se dire qu'ici je me sens bien (…) j'ai plus peur » (Marie, coordinatrice)

Il semblerait donc que le niveau institutionnel privilégie l'intégration comme résultat visible d'un apprentissage, d'un travail du PA vers la société belge alors que les AS travaillent avec les PA dans un processus de valorisation et de bien-être de la personne dans sa dimension individuelle et collective. Une dernière question reste à poser aux AS rencontrés : quels sont, à leurs yeux, les effets positifs et négatifs de cette « nouvelle intégration » a-t-elle sur le sujet PA ?

V. Un accompagnement qui valorise et émancipe

Les conséquences des politiques sociales sur le sujet se dévoilent à l'entrecroisement de la relation de service selon Goffman qui lie le travailleur, le bénéficiaire et l'institution (1961). Nous avons tout d'abord étudié le processus de construction du sujet, via le concept d'assujettissement, à la rencontre entre le bénéficiaire et le niveau institutionnel. Ces logiques se maintiennent dans le travail quotidien des AS car elles dominent le dispositif et leur imposent un cadre d'action plus ou moins précis. En effet, les effets de l'ESA et du bio-pouvoir, comme le transfert de la responsabilité sur l'individu et la culpabilisation qui s'en suit, sont actualisés dans la relation individuelle des PA avec les AS[107]. Bien que certains AS essaient de s'en déjouer, le référentiel et le système tel qu'il est aujourd'hui ne peuvent être complètement évités.

Cependant, d'autres phénomènes sont également observables et plus pertinents dans la relation entre le travailleur et le bénéficiaire. Ils engagent le travail social moins dans

[107] Cf. *supra – Chapitre II, II – Des PA autonomisés ou assujettis ?*

la mise en œuvre d'une logique d'assujettissement que dans celle de l'*empowerment* fortement liée au travail de revalorisation et de reconnaissance[108] effectué par les AS lors des entretiens individuels. L'*empowerment* n'a pas de traduction précise en français mais est défini comme « toute approche axée sur l'*empowerment* est fondée sur la croyance que les personnes, tant individuellement que collectivement, ont ou peuvent acquérir les capacités pour effectuer les transformations nécessaires pour assurer leur accès à ces ressources, voire même les contrôler » (Ninacs, 1995, p. 69). Pour encourager cette valorisation et cet *empowerment*, l'AS et le PA s'engagent dans un processus commun basé sur cinq éléments essentiels : la collaboration, une intervention sur les capabilités[109] des personnes, une double cible de travail, c'est-à-dire l'individu et son environnement, la définition du PA comme sujet actif ayant droit et finalement une orientation de l'aide vers des groupes opprimés (Mullender et Ward, 1991 : 23 ; Simon, 1994 : 8-24 cités par Ninacs, 1995, p.70). Tous ces éléments se retrouvent dans les discours des AS de Noovo.

Différentes dimensions de ce processus sont présentées par Ninacs (1995) et se retrouvent plus ou moins dans le parcours d'accueil :

- L'encouragement à la participation
- L'acquisition de compétences
- Le travail sur l'estime de soi
- Le développement de la conscience critique collective

Pratiquement, ce processus est mis en place dès l'entrée de l'individu au BAPA. Celui-ci est tout d'abord accueilli, dans un esprit convivial et d'écoute, il se sent le bienvenu. Dans l'intimité des box par la suite, les AS et les PA construisent une confiance et un lien social. Ces premiers pas permettent déjà le travail sur l'estime de soi avancé par Ninacs. Ensuite, l'AS encourage le PA à la participation. Le PA n'est pas qu'étranger, il n'est pas défini comme une personne « à intégrer » mais devient acteur, et non assujetti (Franssen, 2016, p. 201) : il donne son avis, décide quels besoins il désire travailler avec l'AS, propose des solutions. Cette relation de soutien et d'émancipation offre un nouvel espoir aux PA et rehausse l'estime de soi (Franssen, 2016, p. 227). Cette relation est d'autant plus importante dans le contexte des politiques d'accueil car elle permet à l'individu d'envisager un lien de confiance avec la société d'accueil, représentée par l'AS.

[108] A trois niveaux : confiance en soi, respect de soi et estime de soi (Honneth, 1992).
[109] Selon la théorie d'A. Sen (1993), « la capabilité est le pouvoir réel de mettre en œuvre des ressources et pouvoir choisir parmi elles, en opposition au droit à faire cette chose. » (Journet, 2012).

Grâce aux formations proposées, le PA a également la possibilité d'acquérir des compétences utiles à son émancipation. Il y apprend à chercher un emploi, à s'inscrire au CPAS, à parler la langue d'accueil. Toutes ces compétences lui permettront petit à petit de se détacher du BAPA et de se débrouiller seul. Seule la dernière étape de la collectivisation semble manquer au sein du BAPA. A l'instar des associations de sans-papiers, le développement de la conscience critique collective permet aux groupes sociaux « dominés » de se rassembler et de construire une voie commune. Cette conscience critique, dans une logique de rapport de force entre groupes sociaux, offre la possibilité de changer la situation de ces groupes via la construction d'un discours visible qui peut être présenté dans l'arène politique ou attirer l'attention des associations d'aide (Ninacs, 1995). Afin de développer cette dimension, Noovo pourrait faciliter la rencontre entre PA, leur présenter des pistes de mobilisation possibles comme l'élection de représentants ou encore développer un volet « plaidoyer politique » au sein de l'ASBL afin de faire remonter les besoins de ce groupe à un niveau politique supérieur.

L'*empowerment* passe aussi par la prise en compte du trauma de l'exil par les AS. Elle permet aux PA de se confier, de souffler et donc d'améliorer leur santé mentale petit à petit. Cette écoute et cette compréhension permettent également aux PA de ne pas se déprécier et ne pas culpabiliser face au discours politique et sociétal sur leur situation. Si la personne est prête, le projet devient alors personnel et rempli de sens (Jaillet, 2002).

Pour conclure, bien que les injonctions extérieures restent dominantes, et le seront davantage encore lors de l'application de l'obligation, les AS prônent une autre vision du sujet PA, en tant que sujet actif et en situation parfois très vulnérable.

VI. Le troisième travail social des AS : plus qu'une familiarité avec l'ESA ?

L'étude du ressenti des accompagnateurs sociaux de Noovo permet, à un deuxième niveau d'analyse, d'y identifier la présence, ou non, des grands principes de l'ESA. Nous l'avons vu, le décret dans son analyse formelle a de nombreux points communs avec les politiques d'aide sociale sous l'ESA. Qu'en est-il de son application ? La deuxième sous-question de cette recherche est confirmée : il existe bel et bien un décalage entre les deux niveaux d'analyse.

Cette réponse est à nuancer. En effet, la construction institutionnelle, qui prend la forme d'une politique sociale de l'ESA, modélise le cadre et l'idéologie du travail des AS. C'est ainsi que l'autonomie reste un des objectifs principaux dans l'accompagnement individuel. La logique du travail en réseau est également louée par les AS. Finalement, la dimension clinique et individuelle de l'accompagnement, la logique de projet et de responsabilisation restent présentes dans leur discours mais sont « adoucies », humanisées par la rencontre face à face.

L'activation est donc encouragée mais selon la temporalité de la personne. Celle-ci n'est pas (entièrement) responsable de sa situation et l'AS reconnaît les contraintes du système sur le PA. Il promeut l'ouverture d'espaces de rencontre afin de partager la responsabilité de l'intégration entre tous. La logique managériale y est aussi modérée par des stratégies de contournement.

Bref, le troisième travail social décrit ici un « souci du social » évident, qui se retrouve chez tous les AS rencontrés et qui rend le parcours d'accueil plus humain. C'est bien cet accompagnement, cette bienveillance et cet investissement qui sont loués par les PA et qui amènent de plus en plus de monde à Noovo. Cette relation de proximité et personnalisée amène l'individu vers l'autonomie (Driessens, 2010). Dans une relation proche, l'AS se présente comme un être égal, humain qui fait aussi des erreurs. Un lien personnalisé, singularisé, permet de créer du lien social et d'offrir au PA une écoute attentive, un suivi de son parcours. Les relations étudiées via l'analyse des entretiens peuvent donc être caractérisées d'émancipatrices car elles donnent un poids aux actions et aux choix des PA qui décident, jusqu'à un certain degré, quels problèmes aborder et comment les affronter.

CHAPITRE IV : PISTES POUR L'INTERVENTION

Le dernier chapitre de cette recherche propose au lecteur des pistes pour l'intervention, c'est-à-dire qu'il se base sur les entretiens réalisés et des lectures pour avancer des solutions et des améliorations possibles aux politiques d'accueil.

La réponse à notre question de recherche s'éclaircit : le référentiel de l'ESA, présent dans les politiques d'aide sociale, se retrouve dans la nouvelle politique d'accueil de la COCOF. Il existe cependant un décalage entre le discours politico-institutionnel et le discours des travailleurs sociaux de Noovo, ce même décalage que l'on retrouve dans les recherches portant sur la mise en œuvre de l'ESA dans les politiques sociales (Astier, 2007). Face à ce constat mais aussi en réponse aux limites de l'ESA, nous proposons une piste d'intervention, ou plutôt de réflexion qui promeut un glissement de l'objectif d'autonomie vers un objectif d'inclusion dans les politiques d'accueil. Les politiques d'accueil lutteraient alors contre l'exclusion des PA de la société et non pas pour leur activation[110]. C'est la méthode de l'interculturalité qui est exposée pour œuvrer en ce sens.

I. L'inclusion comme objectif

L'objectif du parcours d'accueil est bien l'intégration des PA dans la société bruxelloise. Autour de ce terme d'intégration naviguent des injonctions de l'ESA telles que l'activation, l'autonomie ou encore la responsabilisation de l'individu face à sa situation. En effet, afin de sortir les exclus sociaux de leur passivité présumée et de permettre une réduction des dépenses sociales de l'Etat, la Troisième Voie de Giddens vise la hausse du taux d'activité (1994). De nombreux lectures et entretiens confirment cette volonté d'activation présente dans le parcours et ses formations.

Le traitement des PA s'avère finalement assez semblable au traitement de tous les exclus sociaux. Cette population y est vue comme « imparfaite » et « à intégrer ». Un virement à 360 ° permettrait pourtant de les saisir autrement : leur exclusion constitue un manque à gagner pour la société. La migration deviendrait alors positive et bénéfique à tous et non un danger ou une invasion (CBAI, 2016). Tant au niveau culturel et créatif qu'au niveau

[110] Nous supposons ici que l'activation des PA permet finalement leur plus grande autonomie par rapport aux politiques d'aide sociale et à l'Etat.

démographique ou économique, la migration est en effet source de solutions à plusieurs problèmes actuels.

> « Toutes ces représentations qui doivent changer, parce que des personnes arrivent en Belgique avec des compétences, une dynamique et oui des problèmes mais il faut changer leur image. Pour qu'ils ne soient pas vus comme un poids mais comme une opportunité. » (Marie, coordinatrice)

Substituer l'objectif d'intégration au profit de l'inclusion permet la reconnaissance de l'individu dans sa globalité comme acteur de la société (Braeckman, 2006). Au contraire de l'intégration, elle ne pose pas la responsabilité de la situation sur l'individu mais bien sur l'interaction entre celui-ci et la société. L'inclusion situe le danger non pas dans la différence mais dans l'exclusion sociale. Elle ne formate pas l'individu dans un moule mais lutte pour la reconnaissance des différences et l'équité[111] entre celles-ci.
Des exemples de politiques inclusives seraient la construction de crèches, un système scolaire égalitaire, l'imposition de quotas ethniques dans les écoles pour permettre à chacun un même accès aux institutions et aux droits belges (Hachim, AS). Les politiques de discrimination positive vont également dans ce sens.

Les politiques d'accueil seraient alors réellement conçues pour les PA et non en défense de la société d'accueil. Elles proposeraient des formations valorisantes qui encouragent l'acceptation de l'autre et la reconnaissance en tant que citoyen (Herman, 2007, p. 275). Au contraire d'imposer l'autonomie, les politiques d'accueil l'encourageraient dans un processus à long terme davantage comme un objectif que comme une condition. Cette autonomie volontaire devrait alors trouver une source de motivation nouvelle en dehors du parcours, au sein de la société via des politiques d'inclusion au niveau global. La reconnaissance de l'identité unique des personnes et l'équité permettent davantage de « continuité dans les conduites, des meilleures performances et une augmentation du bien-être » (Vallerand cité par Herman, 2007, p. 368).

[111] « L'équité renvoie à l'idée de justice distributive et répond globalement à la maxime "à chacun selon ses besoins" ; fondée sur le principe de redistribution entre favorisés et défavorisés, tenant compte des différences de situation qui peuvent exister entre les uns et les autres, elle recherche l'égalité non pas formelle mais réelle et implique que chacun soit appelé à participer au financement des charges sociales en fonction de ses capacités contributives » (Borgetto, 2001, p. 243).

Ce choix de l'inclusion va à l'encontre des politiques actuelles au niveau mondial, qui créent de plus en plus d'inégalités au nom du progrès économique. Dans notre monde globalisé, les choix politiques néolibéraux privilégient le capital et la croissance plutôt que la réduction des inégalités (Mezzadra, 2004). La privatisation des services, les avantages fiscaux, la réduction des dépenses sociales des Etats, la ségrégation scolaire et bien d'autres phénomènes forment une société capitaliste prête à tout pour augmenter son capital économique, quitte à en oublier l'Humain et la Nature (Grenier, 2015).

II. L'interculturalité comme moyen

> « Pour moi l'intégration c'est un chemin double, c'est quand une société va vers les personnes migrantes et quand les personnes migrantes vont vers la société d'accueil. Pour que ça marche, il faut qu'il y ait ça, deux mains qui se rencontrent, il faut une image du pont. » (Marie, coordinatrice)

1. Théorie

L'objectif sociétal d'inclusion est ambitieux et ne peut se réaliser que dans le long terme. Cependant, une méthode issue du milieu associatif déjà en application permet de le toucher du doigt. L'interculturalité, l'approche interculturelle ou encore « la voie du milieu[112] » milite pour une rencontre bénéfique entre les cultures (André, 2011, p.4). Approche découverte lors de notre stage, elle s'est retrouvée dans le travail des AS rencontrés qui la revendiquent déjà quotidiennement via la prise en compte de la singularité des personnes vue au Chapitre III.

Apparue en 1994 dans le « plaidoyer pour l'interculturel » de Antionio Perotti, l'interculturalité a pris de l'ampleur lors de l'affirmation du caractère structurel de l'immigration en Europe. Le phénomène migratoire devient alors permanent et la question du « vivre ensemble » dans une société multiculturelle se pose.

Comme premier constat, l'approche interculturelle admet l'identité multiple des individus. Chaque individu construit son identité au fil des rencontres et des événements. Il en découle que l'identité, et la culture sont personnalisées selon différentes dimensions,

[112] Entre l'assimilationnisme et le multiculturalisme.

comme le genre ou la classe, et dynamiques. Elle est donc ici étudiée dans une approche constructiviste[113] et interactionniste[114]. Selon les contextes, les individus sélectionnent des éléments adéquats dans leurs différentes sphères culturelles[115] dont la somme forme leur culture individuelle.

Le deuxième constat conçoit l'approche interculturelle comme un processus dynamique qui favorise l'ouverture et l'échange afin d'inciter la « créativité culturelle et identitaire » (André, 2011, p.4). Elle lutte contre la domination culturelle occidentale et pour un changement des mentalités, des politiques et de l'avenir en général. Les différences culturelles y sont reconnues mais modifiables par la rencontre de l'autre. La coopération remplace alors la compétition, la solidarité remplace le repli sur soi et l'échange est à la base de toute interaction (*Idem,* p. 6).

En troisième lieu, les projets interculturels donnent avant tout la possibilité à l'individu de choisir où il veut se placer entre son autonomie et ses appartenances culturelles. Chaque individu aura son identité propre, plus ou moins rattachée à sa culture ou plus ou moins détachée de celle-ci. A lui de choisir comment il se positionne, tout en restant ouvert aux autres, aux différences (perspective subjectiviste). Le concept de citoyenneté pluraliste est mis en avant : il est demandé à chacun d'être prêt à voir son identité et ses opinions modifiées par la rencontre de l'autre. L'approche interculturelle est donc volontariste et se base sur le compromis (perspective interactionniste). Le contexte doit être obligatoirement pris en compte car il influence toutes les relations interculturelles (perspective situationnelle).

Cette approche amène de nombreuses difficultés car elle part d'une base volontariste, demande des compétences spécifiques de négociation, d'évaluation et de prise de distance. Le compromis, afin de définir un terrain d'entente commun, est un acte difficile et demande une vraie motivation de la part de tous les acteurs. Les groupes de réflexion, les actions de sensibilisation ou, à un niveau plus local, les comités d'habitants,

[113] Ici défini comme : « La création incessante de formes culturelles dans tous les domaines […] et appelle à mieux comprendre comment les cultures sont créatrices des pratiques sociales, participent aux perceptions, aux définitions des situations, à toutes les pratiques dans leurs significations objectives et intériorisées » (Dictionnaire de sociologie, 1999, p.128).

[114] La culture se modifie selon les interactions entre acteurs, les rencontres et les évènements.

[115] « Une sphère culturelle est liée à un milieu précis, à un milieu professionnel, sportif, idéologique ou religieux… » (Verbunt, 2012, p. 25)

demandent des attitudes participatives et coopératives qui sont parfois difficiles à enclencher.

2. Dans la pratique

Comment s'exerce l'approche interculturelle dans le travail social ? La démarche interculturelle se divise en trois étapes, obligatoires pour les travailleurs sociaux travaillant avec des publics multiculturels. L'AS devient alors un « médiateur interculturel »[116] et permet le lien entre le PA et la société d'accueil (Cohen-Emerique, 1997).

La première étape est la démarche de la décentration, de la réflexivité par rapport à ses propres opinions, ses propres référents culturels et systèmes de pensée. A l'instar de la décentration anthropologique, l'AS se « prend en distance » pour pouvoir étudier sa propre identité (Cohen-Emerique, 1993, p.76). L'AS doit alors s'interroger sur ses motivations, ses valeurs, son modèle culturel et tenter de les définir pour ensuite s'en distancer et les relativiser (Voélin et Dery, 2008, p. 17).

> « Je suis prudente sur les jugements que je porte (…) sur ce que les gens me veulent ou ce qu'ils veulent pas, comment ils envisagent leur vie ici. J'essaie d'être prudente par rapport à ça pour pas avoir l'air de dire qu'il faudrait travailler, que les gamins devraient aller à l'école à 3 ans, des choses qui me semblent à moi normales… C'est difficile mais c'est intéressant aussi. » (Louise, AS)

La deuxième étape est la découverte de la culture de l'autre et l'intégration de celle-ci par l'individu. Cette étape compréhensive est essentielle pour donner sens au comportement de l'autre, à ses demandes ou réactions et éviter la « réification de l'immigré, de sa culture, de sa religion et de son étrangeté » (Helfter, 2009, p. 59). L'AS s'informe, écoute, observe pour « pénétrer dans le système de l'autre » (Cohen-Emerique, 1993, p. 80).

La dernière étape est celle de la négociation et de la médiation. Elle établit un cadre commun d'action qui respecte les volontés et limites de chacun. Cette étape est difficile car il s'agit de trouver un terrain d'entente malgré les désaccords. Mais l'approche interculturelle donne toute son importance au conflit, qui permet de faire éclater les

[116] Il facilite la communication et résolut les conflits de valeurs et de normes (Cohen-Emerique, 1997).

différences pour ensuite chercher un terrain d'entente commun. L'interculturalité refuse donc le relativisme culturel extrême qui prône une équivalence de tous les éléments culturels. Comme si aucun élément choquant d'une autre culture ne pouvait être discuté. Il est essentiel que ces points soient discutés afin de créer un réel échange et peut-être des changements culturels. C'est pour cela que les travailleurs de l'approche interculturelle n'hésitent pas à discuter l'excision, ou encore le mariage forcé, avec leur public. Margalit Cohen-Emerique conceptualise ces désaccords en « incident critique » (citée par Bolzman, 2012). Le premier terme de ce concept, incident, montre qu'il y a eu réaction, quelque chose s'est passé. Le deuxième terme représente la remise en question, le jugement, la réflexion qui suit l'incident. L'interculturalité comprend le changement culturel comme complexe et circulaire : les contradictions, les différences, les mélanges de valeurs sont permis et encouragés. Après le conflit, la rencontre et le compromis qui rapprochent les points de vue et créent un terrain d'entente, une transformation des représentations vers une « communauté de destin » (Antipodes, 1999, p. 48).

L'interculturalité fait face à plusieurs critiques qui, si appropriées et intégrées à l'approche, lui permettront de se parfaire en tant que méthode de travail social mais également lui faciliteront sa théorisation.

Le premier risque identifié est celui de la culturalisation des relations sociales. Laisser une place trop importante à la culture peut distancier les personnes. Cristalliser les différences culturelles crée le risque de ne voir que celles-ci et ne pas permettre le rapprochement voulu par l'interculturalité. La culture ne se trouve pas au centre des problèmes sociaux et ne doit pas être essentialisée selon Bolzman par risque de maintien des différences culturelles (2012). Par cette approche, n'abandonnons-nous pas la lutte contre les problèmes généraux socio-économiques de notre société, comme les inégalités sociales et économiques, les effets de stigmatisation et de discrimination ?

D'un autre côté, l'interculturalité est accusée de relativisme, autre biais possible de l'approche. Selon Bolzman, certains actes se doivent d'être jugés et modifiés, même s'ils se trouvent sous la coupole culturelle (*Ibidem*). Les actes de violence envers les femmes, par exemple, ne peuvent être relativisés et acceptés. Le jugement, tant que l'un comprend pourquoi il le porte, doit être prononcé. Comme expliqué ci-dessus, le conflit permet la résolution. Les défenseurs du multiculturalisme accusent l'interculturalité de provoquer des changements superficiels et de ne pas modifier profondément les structures de

référence. L'interculturalité se déplace entre la différenciation extrême, par son relativisme et le rapprochement extrême des cultures qui ferait du tort à la diversité culturelle contemporaine.

Il manque encore de la précision conceptuelle à l'interculturalité. Pratique issue du terrain, ses contours, ses conséquences et son déroulement doivent encore être étudiés sur le terrain pour ensuite la conceptualiser en réelle discipline interdisciplinaire et l'amener à l'agenda politique. La question de la globalisation de l'approche apparaît aussi. Est-ce un idéal utopique des métissages ? Ou l'interculturalité deviendra-t-elle la base de nos politiques d'intégration, de cohésion sociale ? N'est-elle pas déjà présente dans notre vie quotidienne ?

L'interculturalité doit donc d'abord réaliser un travail sur elle-même afin de se solidifier en cas d'entrée dans la sphère politique mais ses acteurs également doivent s'ouvrir à cette possibilité. L'Etat, une fois adoptée l'approche interculturelle, se tâchera de développer les attitudes et compétences qui permettent cette interculturalité : la confiance, le respect, la décentration, l'écoute, la médiation, l'évaluation réflexive et la négociation, l'organisation de débats critiques et l'éducation permanente[117] (Bolzman, 2012, p. 57). Ces attitudes devraient être au centre des politiques de cohésion sociale. Comment y arriver ? Par le financement, la formation et la reconnaissance du travail déjà réalisé au niveau associatif.

3. Au niveau du parcours

Au sein de Noovo, plusieurs méthodes et activités sont déjà interculturelles. Dans le projet *co-create*[118], qui implique tous les acteurs de l'accueil à Bruxelles, la voie est donnée aux PA afin de définir les besoins réels de cette population. Etalé sur plusieurs

[117] Selon le site de la Fédération Wallonie-Bruxelles, l'éducation permanente, comme définie dans le décret du 17 juillet 2003, a pour objectif de « favoriser et de développer une prise de conscience et une connaissance critique des réalités de la société, des capacités d'analyse, de choix, d'action et d'évaluation et finalement des attitudes de responsabilité et de participation active à la vie sociale, économique, culturelle et politique ». Les concepts de citoyenneté active et de démocratie participative sont essentiels dans l'éducation permanente qui touche principalement des publics défavorisés.

[118] Projet participatif mis en place par Innoviris qui « est un organisme administratif dont la mission est la promotion et le soutien de l'innovation technologique à travers le financement de projets de recherche scientifique menés par des entreprises et organismes de recherche implantés sur le sol bruxellois. » (Inoviris, 2014)

mois, le projet rassemble toutes les voix utiles au débat et propose *in fine* des propositions d'amélioration de l'accueil en Région bruxelloise. Dans le suivi individuel également, plusieurs AS font référence à l'approche interculturelle dans la manière qu'ils ont d'aborder certains sujets sensibles avec les PA comme la place des femmes par exemple.

Cependant, il est nécessaire de reconnaître et d'encourager ces types de projets de manière plus officielle. Voici quelques propositions : la participation des PA aux prises de décision sur le parcours et par rapport aux activités du BAPA, la multiplication des espaces de rencontre avec des personnes migrantes, non migrantes ou d'origine immigrée, augmenter les visites et les sorties dans la ville, encourager la cohabitation de personne isolée et de PA, instaurer le jumelage comme au Canada (Cire, 2007) ou encore pratiquer la pédagogie active et interculturelle dans les formations afin que l'apprentissage de la culture belge ne soit pas vu comme une injonction à « devenir belge » mais plutôt comme un processus de construction identitaire (CBAI, 2014, p. 23). Les AS de Noovo prônent finalement un élargissement du public-cible du parcours et une multiplication des antennes afin d'y inclure le maximum de PA.

3.1 L'importance de l'entre-soi

> « Je pense qu'il faudrait arrêter de diaboliser les réseaux dans lesquels les gens se retrouvent, qui sont des réseaux culturels qu'on a tendance à qualifier de ghetto ou truc comme ça et il faut arrêter parce que ça a des points négatifs mais ça permet aux gens de s'en sortir aussi, de retrouver du sens » (Louise, AS)

Le communautarisme, principalement musulman, semble être devenu la cause de la mauvaise cohésion sociale des pays occidentaux. Il créerait d'office du repli sur soi, de la radicalisation et empêcherait la rencontre. Dans ce point, nous essayons de montrer comment le communautarisme, ou l'entre-soi, dans une certaine mesure et pour une certaine durée, est une étape nécessaire vers une société inclusive. En effet, face à un groupe social dominant qui place son idéologie en valeur suprême, il est nécessaire pour les groupes stigmatisés de se retrouver dans des espaces « monoculturels », libres de toute domination[119] qui permettent aux individus de retrouver leur estime de soi et y trouver du soutien (Goffman cité par Bourguignon, 2007, p. 116). Pour les stigmates invisibles, pour

[119] Ici domination culturelle mais elle peut être de genre, économique, ...

qui l'estime de soi est encore plus diminuée (Goffman cité par Bourguignon, 2007, p. 116), cette rencontre est d'autant plus salvatrice [120].

La théorie de l'espace public d'Habermas (1962) et la critique de Fraser (2001) conceptualisent ce propos. L'espace public d'Habermas est un idéal de communication sans contrainte, protégé des colonisations de l'économie et du politique. Cet espace permet la construction de l'opinion publique et des normes via le débat.
Pour étendre ce principe à la question du communautarisme, il semblerait que l'opinion publique dominante juge celui-ci comme un rejet de cet espace, comme une non-volonté à la participation et donc à l'intégration.

La critique de Fraser[121] permet d'assurer le contraire et de voir ce repli sur soi comme une prédiscussion, une préparation au début public essentiel aux publics dominés. Les conditions du débat[122] d'Habermas ne seraient en effet pas suffisantes pour effectivement créer un espace de discussion sans entrave et accessible à tous. L'espace public serait construit, dans une vision uniquement libérale, sur l'exclusion des classes « faibles » afin de maintenir la domination masculine et bourgeoise.

Fraser, chercheuse féministe, promeut donc la reconnaissance de différents « contre-publics concurrents », et donc d'autres contre-espaces (Fraser, 2001, p. 133). Ces « contre-publics subalternes » (*Idem*, p. 138) permettent aux « groupes sociaux subordonnés d'élaborer et de diffuser des contre-discours afin de formuler leur propre interprétation de leurs identités, leurs intérêts et leurs besoins » (*Ibidem*). Dans cet espace « replié sur soi » (*Idem*, p. 141), les contre-publics se réunissent et construisent une voix commune qui sera ensuite confrontée aux autres discours dans l'espace public global, ce qui démontre les frontières ouvertes de ces « sous-espaces » (Cattacin, 2006, p. 11).
Cet argument est largement repris par les groupes féministes réservés exclusivement aux femmes. Les hommes y sont bannis, non dans une idée de vengeance comme certains l'affirment, mais afin de permettre aux femmes de construire leur discours commun, sans le biais de la domination masculine. Ces femmes présenteront ensuite un discours uni et fort au sein de l'arène publique globale, ce qui leur permettra une autorité supérieure à la

[120] Cf. *supra – Chapitre I, I, 3 – La construction de l'identité des bénéficiaires des politiques sociales de l'ESA*
[121] Dans une approche de la domination et la lutte des classes.
[122] Ouverture, accessibilité et égalité ; existence d'un seul et unique public ; séparation des intérêts publics et des intérêts privés et finalement la séparation nette entre l'Etat et la société civile (Habermas, 1962).

multiplicité de petites voix individuelles et diverses. Il est simple de faire le parallélisme avec les communautés culturelles en présence en Belgique.

Cette délégitimation des rassemblements de classes opprimées par les classes dominantes, ainsi que leur non-reconnaissance, n'est pas récente et a pris au fil des siècles des formes diverses comme la lutte contre le syndicalisme, contre le féminisme ou contre les populations indépendantistes. La lutte contre le communautarisme actuelle est contre-productive et risque de renforcer ce besoin de repli sur soi. Elle le cristallise et l'empêche de passer à l'étape de la rencontre. Les groupes opprimés n'ont donc ni la possibilité ni le souhait de se confronter à d'autres contre-publics (Cattacin, 2006, p.11).

3.2 Des projets interculturels encore épars

Une brève présentation de deux projets aux traits interculturels permet d'illustrer les théories présentées ci-dessus. Daëna, accueillante à Noovo, a mis en place un projet similaire au jumelage québécois. Le but était de mettre en contact un bénévole belge[123] et un PA. Via un formulaire, Daëna identifie les personnes qui pourraient « matcher » en fonction de leurs intérêts entre autres. Cette rencontre « hors-BAPA » est une des demandes principales des PA rencontrés mais également des bénévoles, enjoués par la rencontre avec des personnes étrangères. Le projet a rencontré un franc succès et les binômes ont continué à se fréquenter sur le long terme. Convivial, association citée à plusieurs reprises dans ce mémoire, propose une campagne du même acabit. « Voisins solidaires » réunit des familles belges[124] et des familles réfugiées vivant l'une près de l'autre. Selon des modalités diverses, les familles se rencontrent plus ou moins une fois par semaine et échangent, s'entraident, se découvrent. D'apparence assez simple, ces projets semblent être d'une efficacité remarquable tant les retours en sont positifs et enjoués. Les familles réfugiées en apprennent tout autant sur l'histoire de la Belgique ou de son fonctionnement via ces rencontres journalières que lors de formations à la citoyenneté.

[123] Ou une personne vivant en Belgique depuis longtemps.
[124] *Idem*

III. La prise en compte des différentes temporalités au niveau politique

Dans l'analyse de l'accompagnement réalisé par les AS du BAPA, nous avons pu apercevoir une piste d'intervention qui nous paraît aujourd'hui essentielle. Pour que le parcours soit le plus efficace et le plus pertinent possible, il faut que les acteurs politiques prennent en compte la situation des PA. En effet, de nombreuses personnes se présentant au BAPA n'ont pas une situation assez stable pour s'engager totalement dans le parcours. Il semble contre-productif d'obliger ces personnes à suivre des formations et de cours de langue alors que des besoins plus basiques ne sont pas remplis.

Concrètement, cela pourrait passer par une inscription volontaire aux formations et aux cours, endéans des cinq ans de l'arrivée par exemple. Le suivi individuel pourrait commencer plus tôt car l'aide apportée par les AS est indispensable pour certains lors des premiers pas en Belgique. Cet élargissement permet d'un côté aux personnes n'ayant pas encore reçu leur permis de séjour de s'inscrire au parcours s'ils le souhaitent. De l'autre côté, il permet aux personnes en situation moins stable de prendre le temps de régler leurs problèmes et de se sentir disposées à l'apprentissage.
Une autre option pourrait obliger les nouveaux venus à s'inscrire directement au suivi individuel, au cours duquel l'AS suivant le dossier évaluerait la situation de la personne et de sa disponibilité à suivre les cours. Cette situation évoluera au fil de l'installation de la personne en Belgique.

***

Ce chapitre ouvre les pistes de réflexion et permet d'apporter une dimension constructive à certaines observations de ce mémoire. Il serait bénéfique pour Noovo d'encourager ces espaces de rencontre et de permettre de pratiquer cette inclusion au sein de leurs bureaux. Les AS rencontrés prônent cette voie. Développer de telles activités ouvre également le champ de Noovo et lui permet de se construire une identité propre.

CONCLUSION : DEUX ACCUEILS DIVERGENTS

I. Rappel de la démarche

L'objet général de ce mémoire porte sur l'étude du parcours d'accueil instauré par la COCOF en 2013. Politique plus ancienne chez nos concitoyens flamands, son implantation en Bruxelles francophone déclenche des débats brûlants sur les questions d'intégration. Le choix politique d'y accorder un budget conséquent ne peut qu'être loué. Mais n'est-ce pas le rôle des sociologues que de voir au-delà des discours officiels et de creuser les enjeux cachés de telles politiques ?

Lors des entretiens et de la lecture des textes légaux, un parallèle incontestable entre les logiques du parcours et les politiques de chômage, principales ambassadrices de l'Etat social actif belge, nous est apparu et a construit notre question de recherche finale qui se décline en plusieurs sous-questions :

> *Comment le nouveau dispositif qu'est le parcours d'accueil, représenté dans cette recherche par le BAPA Noovo, applique-t-il les principes du nouveau paradigme de l'ESA au niveau institutionnel ? Peut-on observer le même degré de perméabilité chez les travailleurs sociaux du BAPA étudié ?*

Une dernière piste de recherche, ou hypothèse, s'est finalement ajoutée à nos sous-questions principales : *Quels sont les effets possibles de cette politique sur le sujet primo-arrivant ?*

Il ressort de cette enquête l'existence d'un décalage profond entre le décret tel qu'il est envisagé au niveau institutionnel et son application par les accompagnateurs sociaux du BAPA.

D'un côté, le premier niveau est basé sur l'analyse des textes et des discours d'acteurs politiques et témoigne d'une corrélation évidente avec les politiques sociales de l'ESA. Elle est observable premièrement dans les logiques et objectifs du parcours tels que l'autonomisation, la responsabilisation ou encore les leviers d'activation mis en place. Deuxièmement, le parcours présente une organisation similaire aux politiques de l'ESA : la territorialisation et le travail en réseau. Finalement, la manière dont les travailleurs sociaux du BAPA sont décrits témoigne encore de l'influence de l'ESA. Ceux-ci sont décrits comme des coachs personnels, des travailleurs cliniques proches de leurs

bénéficiaires.
De l'autre côté, le discours des AS sur leur travail et le parcours, bien qu'influencé par ce premier niveau institutionnel contraignant leur action, dévoile une vision bien différente. Alors que leur discours reste empreint de certaines caractéristiques de l'ESA comme l'autonomie, le travail en réseau et l'accompagnement individuel, dans leur mise en pratique, ces dimensions prennent une autre valeur. Par la rencontre, la connaissance des réels besoins des personnes et le souci de l'autre, les AS du BAPA arrivent à redonner à l'individu sa force d'action, le valorisent et s'éloignent finalement des politiques de l'ESA. Ce travail n'est évidemment pas de tout repos pour les AS qui s'investissent énormément dans la relation avec les bénéficiaires et dont l'épuisement physique et moral n'est pas toujours reconnu.

Relativement aux effets du parcours sur les bénéficiaires eux-mêmes, la recherche avance l'hypothèse d'un même décalage entre la manière « potentiellement » assujettissante dont ils sont abordés dans le dispositif et la perspective émancipatrice adoptée par le travail social. Assujettissante car elle ôte aux individus la possibilité de choisir la manière dont ils envisagent leur intégration en Belgique premièrement mais aussi car il en fait peser la responsabilité sur leurs seules épaules. Emancipatrice car le parcours devient, par le travail commun des AS et des PA, un outil, et non une obligation, à l'intégration. Un outil souple, qui s'adapte à la situation de chacun et qui permet l'intégration en temps voulu. Le PA y retrouve son rôle d'acteur et trouve en la personne de l'AS un repère et un allié.

Le dernier chapitre de ce mémoire offre des pistes pour l'intervention. Il propose de substituer à l'objectif d'intégration l'objectif d'inclusion et présente l'approche interculturelle pour penser la rencontre autrement.

II. Une recherche encore inédite sur le parcours d'accueil

Ce mémoire offre premièrement une description fidèle du parcours, des rapports de force entre les différents acteurs ainsi que des enjeux qui lui sont sous-jacents. Deuxièmement, c'est l'approche utilisée qui lui porte une lumière originale. En effet, à ce jour peu de recherches se concentrent sur les travailleurs sociaux des parcours d'accueil, leur sujet de prédilection portant davantage sur l'analyse des textes de loi ou encore sur les effets du suivi du parcours chez les bénéficiaires. Analyser le parcours

d'accueil de la COCOF comme une politique sociale de l'ESA constitue une approche nouvelle des politiques d'intégration. Il serait utile de l'étendre à d'autres parcours d'accueil ou d'intégration en Belgique et en Europe.

Troisièmement, cette recherche lève le voile sur les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux mais également les primo-arrivants. Alors que les premiers ressentent le besoin d'être reconnus dans leur travail et soutenus par les instances politiques jugées distantes, les deuxièmes manquent cruellement d'espaces de rencontre qui faciliterait, plus que toute autre chose, leur intégration à Bruxelles.

Finalement, c'est le dernier focus sur le sujet qui nous semble le plus original. Il permet d'envisager, de manière hypothétique, l'impact de la politique d'accueil sur le sujet PA. Il valorise également le travail réalisé par les AS et l'importance des interactions dans toute construction identitaire.

III. La voix des primo-arrivants : angle mort de ce mémoire

En ouverture, nous désirons insister sur l'attention à donner à la parole des primo-arrivants, grands oubliés dans la construction des politiques d'accueil qui leur sont pourtant destinées. Cette recherche ne pourra être complète que si elle étudie également le discours des PA sur le parcours d'accueil. Lors de notre stage en sociologie, nous avons eu la chance de rencontrer cinq personnes primo-arrivantes suivant le parcours d'accueil ou suivant des formations à la citoyenneté chez Convivial. Voici une brève analyse de ces entretiens qui permettra aux lecteurs de prendre connaissance des enjeux principaux, de leurs points de vue, à l'installation à Bruxelles.

Il ressort de ces entretiens que l'ensemble des politiques de migration est remis en question. Aux yeux des migrants, les traumatismes liés à l'exil ne sont pas pris en compte pas les agents de l'Etat. La problématique des centres fermés est également souvent apparue. L'enfermement est incompréhensible à leurs yeux et crée une réelle colère voire un rejet de la société d'accueil.

Les difficultés liées au logement à Bruxelles constituent le second point important. Elles sont un réel obstacle à l'intégration à Bruxelles. En effet, la discrimination de la part des propriétaires est ressentie par tous les PA rencontrés. La tâche semble presque impossible. Lors de l'obtention des papiers, les migrants ont deux mois pour trouver un logement par eux-mêmes, dans un pays où ils ne connaissent bien souvent personne et où les

propriétaires montrent une hostilité manifeste à l'accueil des migrants.

La recherche de travail est également problématique. Désavantagés par leur méconnaissance du français, il leur est difficile de rencontrer un employeur leur donnant une première chance. Cependant, tous souhaitent trouver rapidement une occupation et participer à la vie belge « comme tout le monde. » (Toma, élève des cours de citoyenneté de Convivial).

Quant au parcours, les attentes sont l'apprentissage de la langue et le contact avec la population autochtone. Pour les non francophones, la barrière de la langue est le plus grand obstacle pour leur intégration. Au quotidien, ils se sentent diminués dans leur capacité à réaliser des tâches basiques comme demander conseil dans les magasins. Les personnes rencontrées souhaitent également améliorer leur compréhension du système belge.

Ces quelques informations nous permettent d'identifier les enjeux principaux pour les PA arrivant à Bruxelles et démontrent encore à quel point une évolution des mentalités et des politiques de notre société d'accueil est nécessaire pour que l'intégration des migrants se réalise bel et bien.

BIBLIOGRAPHIE

1) Articles scientifiques

ADAM I. et MARTINIELLO M. (2013), « Divergences et convergences des politiques d'intégration dans la Belgique multinationale. Le cas des parcours d'intégration pour les immigrés », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 29 (n° 2), pp. 77-93

ANTIPODES (1999), *Le choc culturel*, n° 145, 48 p.

ASTIER I., (2009), « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, vol. 2 (n° 152), pp. 52-58

BAJOIT G. et FRANSSEN A. (dir.) (1997), « Le métier d'assistant social », *Travailler le social*, n° 17. pp.36-65

BAJOIT G., (1988), "Exit, voice, loyalty... and apathy. Les réactions individuelles au mécontentement », *Revue française de sociologie*, vol. 29 (n° 2), pp. 325-345

BAUDRY R., JUCHS J.-P. (2007), « Définir l'identité », *Hypothèses*, Vol. 1 (n° 10), pp. 155-167

BERNET O., (2009), « Du cœur du social aux marges du travail social : le regard décentré des sociologues », *Empan*, vol. 3 (n° 75), pp. 104-109

BERTRAND N., PEYRACHE-GADEAU V. (2009), « Introduction. « Cohésion sociale et cohérence territoriale « quel cadre de réflexions pour l'aménagement et le développement ? », *Géographie, économie, société*, vol.11 (n° 2), pp. 85-91

BOLZMAN C. (2012), « Travail social auprès des populations migrantes et interculturalité. Une analyse critique », *Les Cahiers Dynamiques* 2012/4 (n° 57), p. 29-39

BORDIEC S., CORINAS MUNOZ J. (2012), « La sociologie critique du travail social par les apprentis sociologues. Rompre avec les homologues de classe puis revenir vers eux », *Pensée Plurielle*, vol.2 (n° 30-31), pp. 153-164

BOUQUET B. (2010), « Lier management et clinique ? Des paradoxes aux perspectives », *Empan*, vol.2 (n° 78), pp. 94-99.

BOUQUET B. (2014), « Notes de lecture », *Vie sociale*, vol.4 (n° 8), pp. 161-166

BOURGUIGNON D. et al. (2007), « Activation du stéréotype, performance intellectuelle et intentions d'action : Le cas des personnes sans emploi », *Revue internationale de psychologie sociale*, vol. 4 (n° 20), pp. 123-153

BOUTANQUOI M., (2008), « Entre clinique, procédures et contrôle : les tensions de la relation d'aide », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2 (n° 6), pp. 57-68

BOUTINET J-P. (2013), « À propos du travail social. Quel projet faire advenir ? », *Vie sociale*, vol. 2 (n° 2), pp. 111-122

BRAECKAMN A. (2006), « Niklas Luhmann's systems theoretical redescription of the inclusion/exclusion debate », *Philosophy and Social Criticism*, London, Vol. 32, n° 1, pp. 65-88

BROWN W. (2004), « Néo-libéralisme et fin de la démocratie », *Vacarme*, vol. 4 (n° 29), pp. 86-93

BRUBAKER R. (2001), « Au-delà de l'«identité » », *Actes de la recherche en sciences sociales I*, vol. 4 (n ° 139), pp. 66-85

CAPELIER F. (2014), « Des « nourrices » aux assistants familiaux : retour sur la construction d'une profession », *Journal du droit des jeunes*, vol. 6 (n° 336), pp. 11-15

CASTEL R. (1998), « Le subjectif et l'objectif », *Itinéraires de sociologues, suite*, Paris : l'Harmattan, 2007, 316 p.

CASTLES S. (2005), "The Factors that Make and Unmake Migration Policies", *International Migration Review*, vol. 38 (n°3), pp. 852-884

CASTLES S., KOSACK G. (1972), "The function of Labour Immigration in Western European Capitalism", *New Left Review*, vol. 1 (n° 73), pp. 27-45

CATTACIN S. (2006), « Why not "ghettos"? The governance of migration in the splintering city », *Willy Brandt Series of Working Papers in International Migration and Ethnic Relations*, n° 2, pp. 1-24

CHAMPAGNE P. (1991), « La construction médiatique des « malaise sociaux » », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 90, pp. 64-76

CHAMPAGNE P. (1996), « Le traitement médiatique des malaises sociaux », *Les cahiers du journalisme*, n° 2, pp. 8-14

COHEN-EMERIQUE M. (1993), « l'approche interculturelle dans le processus d'aide », *Santé mentale au Québec*, vol. 18 (n° 1), pp. 71-91

COHEN-EMERIQUE M. (1997), « La négociation interculturelle, phase essentielle de l'intégration des migrants », *Hommes et migrations*, n° 1208, pp. 9-23

COMEAU Y., TURCOTTE D. (2002), « Les effets du financement étatique sur les associations », *Lien social et Politiques*, Montréal, n ° 48, pp. 67-77

DAUPHIN S., (2009), « Le travail social : de quoi parle-t-on ? », *Informations sociales*, vol. 2 (n° 152), pp. 8-10

DAUPHIN P. et CASTONGUAY J., (2010), « Focus —La cohésion sociale : de l'État social à l'État d'investissement social », *Informations sociales*, vol. 1 (n° 157), pp. 44-47

DE COOREBYTER V. (2013), « Les ambiguïtés du parcours d'accueil », *Les analyses du CRISP*, 3 p.

DE CUYPER P et MONTSERRAT G. (2013), "The evaluation of integration policies across the OECD: a review*", Steunpunt Inburgering en Integratie*, 107 p.

DELHAYE P. (2014), « La recherche clinique en travail social. Projet épistémologique et enjeux éthiques », *Le sociographe*, vol. 5 (N° Hors-série 7), pp. 35-50

DONZELOT J. (2006), « Refonder la cohésion sociale », *Esprit*, vol. 12, pp. 5-23

DONZELOT J. et ROMAN J. (1998), « 1972-1998 : les nouvelles donnes du social », *Esprit*, vol. 3/4 (n° 241), pp. 7-25

DRIESSENS K. (2010), « La relation entre intervenants sociaux et personnes vivant dans la pauvreté. Affronter l'exclusion et la dépendance », *Pensée Plurielle*, vol. 3 (n° 25), pp. 91-105

DUBOIS V. (2007), « État social actif et contrôle des chômeurs : un tournant rigoriste entre tendances européennes et logiques nationales », *Politique européenne*, vol.1 (n° 21), pp. 73-95

DUMONT D. (2008), « Vers un Etat social actif ? », *Journal des tribunaux*, n° 6300, pp. 133-139

DUMONT D. (2011), « Activation rime-t-elle nécessairement avec stigmatisation ? Une mise en perspective critique du procès de l'État social actif », *Droit et société*, n° 2, pp. 447-471

DURSUN N. (2001), « Les obstacles dans les relations interculturelles La médiation et les missions du médiateur interculturel », *Pensée plurielle*, vol. 1 (n° 3), pp. 23-26

FIDLAY A. (dir.) (2012), The role of recruitment agencies in imagining and producing the « good » migrant, *Social & Cultural Geography*, pp. 145-167

FINE A.**,** (2003), « Pierre BOURDIEU, La domination masculine », *Clio. Histoire, femmes et sociétés*, vol. 12, 6 p.

FONTAINE A., (2012), « La recherche ethnographique en travail social : l'exemple d'une étude de cas sur le travail de rue », *Pensée plurielle*, vol. 2 (n° 30-31), pp. 83-96

FRANSSEN A. (2008), « De la critique de l'activation à la démocratisation de l'action sociale », *Revue politique*, Hors-série n° 9, pp. 70-83

FRASER, N. (2001), « Repenser la sphère publique : une contribution à la critique de la démocratie telle qu'elle existe réellement. *Extrait de Habermas and the Public Sphere*, sous la direction de Craig Calhoun, Cambridge, MIT press, 1992, p. 109-142 », *Hermès, La Revue*, vol. 3 (n° 31), pp. 125-156

FRETEL A. (2013), « La notion d'accompagnement dans les dispositifs de la politique d'emploi : entre centralité et indétermination », *Revue Française de Socio-Économie*, vol.1 (n° 11), pp. 55-79

GADEA C., DEMAZIERE D. (1994), *« Le chômage en crise ? La négociation des identités des chômeurs de longue durée »*, *Revue française de sociologie*, vol. 35 (n° 1), pp. 140-141

GAILLARD R. (2013), « Enjeux des changements de temporalité dans la mise en œuvre des politiques sociales », *Vie sociale*, vol. 2 (N° 2), pp. 73-86

GERARD M. (1991), « Enquêter en milieu populaire », *Genèses*, n° 6, pp. 125 à 143

GOFFARD C. (2016), « Quand la relation d'aide se conjugue avec la violence », *Le sociographe*, vol. 4 (N° 56), pp. 51-63

GRELL P. (2002), « Le sentiment d'alinéation comme opérateur de mouvance : réflexion à partir d'expériences de vie de jeunes en situation précaire », *Sociologie et sociétés*, vol. 34 (n° 1), pp. 199-214

GRENIER J-Y. (2015), « Dynamique du capitalisme et inégalités », *Annales. Histoire, Sciences sociales*, vol.70ème année (n° 1), pp. 7-20

GRENIER J., BOURQUE M. (2016), « Les politiques publiques et les pratiques managériales : impacts sur les pratiques du travail social, une profession à pratique prudentielle », *Forum*, vol. 1 (n° 147), pp. 8-17

GRIMARD C. et ZWICK MONNEY M., (2016), « Les capacités d'agir des travailleurs sociaux », *Pensée plurielle*, vol. 3 (n° 43), pp. 85-95

GUBERT F. (2010), « Pourquoi migrer ? Le regard de la théorie économique », *Regards croisés sur l'économie*, vol. 2 (n° 8), pp. 96-105

GUIBET LAFAYE C., KIEFFER A. (2012), « Les représentations de la cohésion sociale dans cinq pays européens. Traits communs et différences », *Revue de l'OFCE*, vol. 7 (n° 126), pp. 209-267

HAAS V. et MASSON E. (2006), « La relation à l'autre comme condition à l'entretien », *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, vol.3 (n° 71), pp. 77-88

HACHE E. (2007), « La responsabilité, une technique de gouvernementalité néolibérale ? », *Raisons politiques*, vol. 4 (n° 28), pp. 49-65.

TODARO M. (1970), «Migration, Unemployment & Development : A Two-Sector Analysis », *American Economic Review*, ed. American Economic Association, vol. 60 (n° 1), pp.126-142

HELFTER C., (2009), « Contrepoint - Interculturalité et pratiques professionnelles », *Informations sociales*, vol. 2 (n° 152), p. 59

HERENCIA B. (2013), « La Physiocratie : gouvernementalité et rationalisation de l'action publique », *Politiques et management public*, vol. 30 (n° 1), pp. 75-87

ION J., (2009), « Travailleurs sociaux, intervenants sociaux : quelle identité de métier ? », *Informations sociales*, vol. 2 (n° 152), pp. 136-142

JACOBS D. et REA A. (2007), « The End of National Models? Integration Courses and Citizenship Trajectories in Europe », *International Journal on Multicultural Societies*, vol. 9 (n° 2), pp. 264-283

JACQUOT L. (2011), « L'identité clivée des « managers de proximité » : un travail entre violence symbolique et soutien social », *Informations sociales*, vol. 167, pp. 114-122

JAILLET M.-C. (2002), « De la généralisation de l'injonction au projet », *EMPAN*, n° 45, pp. 19-24

JOPPKE C. (2007), « Beyond national models: Civic integration policies for immigrants in Western Europe », *Western European Politics*, vol.30 (n°1), pp. 1-22

LACOURT I. (2012), « L'assistant social, l'usager et le CPAS Comment comprendre le travail social à travers le concept de « relation de service » ? », *Pensée plurielle* 2012, vol.2 (n° 30-31), pp. 125-136.

LAFORE R., (2009), « Le travail social à l'épreuve d'un environnement institutionnel en recomposition », *Informations sociales*, vol.2 (n ° 152), pp. 14-22

LALOY D., (2011), « L'articulation des temps sociaux comme enjeu central chez les professionnels du social », *Pensée plurielle*, vol. 1 (n° 26), pp. 53-64

LANOTTE G. (2000), « L'insertion professionnelle des jeunes, du plan global au plan Rosetta, » *L'année sociale 1999*, pp. 156-161

LAVILLE J-L. (2010), « Associationnisme : le bien commun aux confins du marché et de l'État », *Finance & Bien Commun*, vol.2 (N° 37-38), pp. 64-73

LENEL E., (2013), **«** La mixité sociale dans l'action publique urbaine à Bruxelles : projet ou langage politique ? », *Brussels Studies*, n° 65, 12 p.

LIONEL J., (2011), « L'identité clivée des « managers de proximité » : un travail entre violence symbolique et soutien social », *Informations sociales*, vol. 5 (n° 167), pp. 114-122

MANCO A. (2009), « A Malo Mundarum. Investigations locales pour la cohésion socioculturelle », *Pensée plurielle*, vol.2 (n° 21), pp. 169-177

MARTINIELLO M. et SIMON P. (2005), « Les enjeux de la catégorisation », *Revue européenne des migrations internationales*, vol. 21 (n°2), pp. 7-18

MASLOW A. (1943), « A Theory of Human Motivation », Psychological review, n° 50, pp. 370-396

MATAGNE G. (2001), « De l'« État social actif » à la politique belge de l'emploi », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, vol. 32 (n° 1737-1738), pp. 5-79

MAZZOCCHETTI J. (2012), « Feelings of injustice and conspiracy theory. Representations of adolescents from an African migrant background (Morocco and sub-Saharan Africa) in disadvantaged neighbourhoods of Brussels », *Brussels Studies*, 2012, Vol. 63, n°.63, pp. 1-10

MEZZADRA S. (2004), « Capitalisme, migrations et lutte sociales. Notes préliminaires pour une théorie de l'autonomie des migrations », *Multitudes*, vol. 5 (n° 19), pp. 17-30

MIGNOT-GERARD S., DALLAPRIA Y. et REICHER-BROUARD V. (2002), « Compte-rendu de lecture. L'action contrainte. Organisations libérales et domination. Courpasson David », *Revue française de sociologie*, vol. 43 (n° 1), pp. 164-167

MONSUTTI, A (2008), « Migration et développement : une histoire de brouilles et de retrouvailles », *Annuaire suisse de politique de développement : Migration et développement ; un mariage arrangé*. Genève : Institut de hautes études internationales et du développement. Vol. 27 (n° 2), pp. 23-42

NECULAU A., (2008), « La corruption de la relation d'aide dans un contexte social contrôlé », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2 (n° 6), pp. 139-158

NINACS W. (1995), « Empowerment et service social : approches et enjeux », *Service social*, vol. 44 (N° 1), pp. 69–93

PAILLE P. (1994), « L'analyse par théorisation ancrée », *Cahiers de recherche sociologique*, n° 23, pp. 147–181

PENEFF J. (1995), « Entretien biographique et rapports de classe », *Current Sociology*, vol. 43 (n° 2), pp. 53-59

PERMATTEO A. et GUIMELLI C. (2012), « Expression de la zone muette des représentations sociales en situation d'entretien et structure discursive : une étude exploratoire », *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, vol. 2 (n° 94), pp. 223-247

PICHE V. (2013), « Les théories migratoires contemporaines au prisme des textes fondateurs », *Population*, vol. 68 (n° 1), pp. 153-178

PIGUET E. (2013), « Les théories des migrations. Synthèse de la prise de décision individuelle », *Revue européenne des migrations internationales*, vol.29 (n° 3), pp. 141-161

RAVON B., (2009), « Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, vol. 2 (n° 152), pp. 60-68

RAVON B., (2012), « Refaire parler le métier. Le travail d'équipe pluridisciplinaire : réflexivité, controverses, accordage », *Nouvelle revue de psychosociologie*, vol. 2 (n° 14), pp. 97-111

REDFIELD R., LINTON R. et HERSKOVITS M. (1936), « Memorandum for the study of acculturation », *American Anthropologist*, vol. 38 (n° 1), pp. 149-152

RIPOLL F. (2008), « Espaces et stratégies : répertoires d'action collective dans la France contemporaine », *Espaces et sociétés*, vol. 3 (n° 134), pp. 83-97

SAINT-MARTIN C. (2012), « Performance et impératifs gestionnaires : quels enjeux pour la condition professionnelle des travailleurs sociaux ? », *Empan*, vol.3 (n° 87), pp. 97-101

SIBLOT Y. (2002), « Stigmatisation et intégration sociale au guichet d'une institution familière, le bureau de poste d'un quartier populaire », *Sociétés contemporaines*, vol. 3 (n° 47), pp. 79-99

SPIRE A. (1999), « De l'étranger à l'immigré. La magie sociale d'une catégorie statistique. », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 129 (n° 1), pp. 50-56

UGICT-CGT. (2014), « Enquête auprès des travailleurs sociaux », *Journal du droit des jeunes*, vol. 10 (N° 340), pp. 13-16

VAN HAMME G., GRIPPA T., VAN CRIEKINGEN M. (2016), « Mouvements migratoires et dynamiques des quartiers à Bruxelles. », *Brussels Studies*, n° 97, 13 p.

VANDENBERGHE V. (2010), « Peut-on se passer des préretraites et dispenses de recherche d'emploi pour chômeurs âgés ? », *Reflets et perspectives de la vie économique*, vol. 4 (Tome XLIX), pp. 104-124

VOELIN S. et DERY I., (2008), « La relation à l'autre dans le travail social : sens et enjeux d'une lecture biographique », *Pensée plurielle*, vol. 1 (n° 17), pp. 9-17

VRANCKEN D., (2012), « Le travail social serait-il devenu une profession ? Quand la « prudence » s'invite au cœur d'un vieux débat », *Pensée plurielle*, vol. 2 (n° 30-31), pp. 27-36

WALLACE GOODMAN S. & WRIGHT M. (2015), « Does Mandatory Integration Matter? Effects of Civic Requirements on Immigrant Socio-economic and Political Outcomes », *Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 41 (n° 12), pp. 1885-1908

XHARDEZ C. (2016), « L'intégration des nouveaux arrivants à Bruxelles : un puzzle institutionnel et politique », *Brussels Studies*, Collection générale, n° 105, 21 p.

2) <u>Ouvrages et chapitres d'ouvrages</u>

ADAM I. (2013*), Les entités fédérées belges et l'intégration des immigrés. Politiques publiques comparées*, Bruxelles : Editions de l'Université de Bruxelles, Science Politique, 204 p.

AKOUN A. et ANSART P. (dir.) (1999), *Dictionnaire de Sociologie*, Paris : Le Robert, 587p.

ARTIERES P. et al. (dir.) (2011), *Surveiller et punir de Michel Foucault, regards critiques, 1975-1979*, CAEN : Presses de l'Université de Caen, coll. Regards critiques, 382 p.

ASTIER I. (2007), *Les nouvelles règles du social*, Paris : PUF, Coll. Le Lien social, 208 p.

BAILLE C. (2015), *Sociologie des organisations*, Paris : PUF, coll. Que sais-je ?, 128 p.

BECKER H.S. (1961*), Boys in White: Student in Medical School*, London: Transaction Publishers, 472 p.

BECKER H. (1963), *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*, Paris : Métailié, éd. 1985 250 p.

BERGER P. et LUCKMANN T. (2012), *La construction sociale de la réalité*, Paris : Armand Colin, 240p.

BERIOT D. (2014), *Manager par l'approche systémique*, Paris : Eyrolles, 340p.

BERNOUX P., (2005), *Sociologie des organisations. Initiation théorique suivie de douze cas pratiques*, Paris : Essais, 475 p.

BOURDIEU P. (1998), *La domination masculine*, Paris : Seuil, coll. Liber, 134 p.

BOUTINET J-P. (1990*), Anthropologie du projet*, Paris : PUF, 464 p.

BRETTELL C. (sous la direction de) (2008), *Migration Theory : talking across Disciplines*, 2e édition, New-York : Routledge, 304p.

CANTELLI F., GENARD J-L., JACOB S. (2006), *Les constructions de l'action publique*, Paris : L'Harmattan, 276 p.

CARLIER J-Y. et REA A. (2001*), Les étrangers en Belgique : étrangers, immigrés, réfugiés, sans -papiers ?*, Bruxelles : CRISP, 44p.

CASTEL R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Paris : Fayard, 490 p.

CHERONNET H. et GADEA C. (2009), Les cadres du travail social et de la santé face à la rationalisation managériale des services publics, In : DEMAZIERE D. et GADEA C., *Sociologie des groupes professionnels*. *Acquis récents et nouveaux défis*, Paris : La Découverte, Recherches, pp. 73-83

COURPASSON D. (2000), *L'action contrainte. Organisations libérales et domination*, Paris : PUF, Sciences sociales et sociétés, 320 p.

CROZIER M. et FRIEDBERG E. (2014, éd. Poche), *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, Paris : Points, Points Essai, 512 p.

DE BULENT K. (2002), *Une Europe en évolution : Les flux migratoires au 20e siècle*, Strasbourg : Conseil de l'Europe, 131 p.

DEMAZIERE D. (2006), *Sociologie des chômeurs*, Paris : La Découverte, coll. « Repères », 128 p.

DE SARDAN J-P. (2008), *La rigueur du qualitatif : les contraintes empiriques de l'interprétation socio-anthropologique*, Louvain-la-Neuve : Academia, coll. Anthropologie prospective, 365 p.

DE WERGIFOSSE N. (pour le CIRE) (2007), *L'accueil des primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale. Constats,* Bruxelles : Commission Communautaire Commune, 111 p.

D'HALLUIN-MABILLOT E. (2012), *Les épreuves de l'asile : associations et réfugiés face aux politiques du soupçon*, Paris : EHESS, 301 p.

DUBAR C. (2000), *La crise des identités*, 4e édition, Paris : PUF, coll. Le lien social, 265 p.

DUBAR C. (2010), *La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, Paris : Armand Colin, coll. U, 256 p.

DUBAR C., TRIPIER P. et BOUSSARD V. (2015), *Sociologie des professions*, Paris : Armand Colin, coll. U, 384 p.

DUBOIS V. (1999), *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère,* Ann Arbord : Université du Michigan, coll. Etudes politiques, 208 p.

DUMONT D. (2012), *La responsabilisation des personnes sans emploi en question : une étude critique de la contractualisation des prestations sociales en droit belge de l'assurance chômage et de l'aide sociale*, Bruxelles : La Charte, 613p.

DUMONT D. (2012), *La responsabilisation des personnes sans emploi en question : une étude critique de la contractualisation des prestations sociales en droit belge de l'assurance chômage et de l'aide sociale*, Bruxelles : La Charte, 613 p.

DURKHEIM E. (1897), *De la division du travail social*, Paris : Les Presses Universitaires de France, 8e édition, coll. « Bibliothèque de philosophie contemporaine », 416 p.

ELOY M.-H., MERCKAERT A. (2012), *Entre intégration et discriminations : clés de lecture*, Paris : L'Harmattan, 159 p.

FILLIEULE O. et PECHU C. (1993), *Lutter ensemble. Les théories de l'action collective*, Paris : L'Harmattan, 222 p.

FRANSSEN A., VAN DOOREN G., KUPPENS J., DRUETZ J., STRUYVEN L. (2013), Les ambivalences de l'activation sociale, In : LAHAYE W., PANNECOUCKE I., VRANKER J., VAN ROSSEM R. (directeurs), *Pauvreté en Belgique : annuaire 2013*, Leuven : ACCO, 480 p., pp. 205-226

FRANSSEN A. (2006), L'Etat social actif et la nouvelle fabrique du sujet. In : ASTIER I. et DUVOUX N., *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, Paris : L'Harmattan, 292 p., pp. 75-104

GABBIANDI A., MARTINIELLO M. et POTELLE J-F. (dir.) (2003), *Politiques d'immigration et d'intégration : de l'Union européenne à la Wallonie,* Charleroi : Institut Jules Destrée, 357 p.

GENARD J-L. (1999), *La grammaire de la responsabilité*, Paris : CERF, coll. Humanités, 207 p.

GIDDENS A. (1994), *Beyond Left and Right: The Future of Radical Politics*, Stanford: Stanford University Press, 276 p.

GLASER B. et STRAUSS A. (1971), *Transitions statutaires : une théorie formelle*, traduit par GRIMARD C., OEUVRAY K. et SOULET M-C. (2014) Fribourg : Academic Press, coll. Res Socialis, 263p.

GOFFMAN E. (1956), *La mise en scène de la vie quotidienne, tome 1 « la présentation de soi »*, Paris : Les Editions de Minuit, coll. « Le Sens commun », 1973, 256 p.

GOFFMAN E. (1961), *Encounters. Two studies in the Sociology of Interaction*, Indianapolis: Bobbs-Merril, 155 p.

GOFFMAN E. (1961), *Asiles – Études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, Paris : Éditions de Minuit, coll. « Le Sens Commun », 1979, 452 p.

GOFFMAN E (1963)., *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, Paris : Éditions de Minuit, coll. « Le Sens Commun », 1975, 180 p.

HABERMAS, J. (1962), *L'espace public : archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise*, Paris : Payot, éd. 1988, 324 p.

HAYES J. et NUTMAN P. (1983), *Comprendre les chômeurs*, Bruxelles : Editions Mardaga, Psychologie et sciences humaines, 217 p.

HERMAN G. (dir.) (2007), *Travail, chômage et stigmatisation : Une analyse psychosociale*, Bruxelles : De Boeck, coll. Economie Société Région, 403 p.

HUGHES E. C. (1997), *Le regard sociologique. Essais choisis*, Paris : Editions de l'EHESS, Recherches d'histoire sociale, 344 p.

KAUFMAN J-C. (2016, 4e ed.), *L'entretien compréhensif*, Paris : Armand Colin, 132p.

KHADER B. (dir.) (2008), *Penser l'immigration et l'intégration autrement : une initiative belge inter-universitaire*, Louvain-la-Neuve : Academia-Bruylant, 410 p.

LABORIER P. et LASCOUMES P. (2005), L'action publique comprise comme gouvernementalisation de l'Etat, In : MEYET S. et NAVES M-C., *Travailler avec Foucault : retours sur le politique*, Paris : L'Harmattan, pp. 37-60

LEDENT D. (2013), « Emile Durkheim. L'invention du social », *Les Grands Dossiers des Sciences Humaines*, vol. 3 (n° 30), pp. 3-8

LIPSKY M. (1980), *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, NYC: Russel Sage Fondation, 244 p.

LUHMANN N. (1985), *A Sociological Theory of Law*, Oxford: Routledge & Kegan Paul, 436 p.

MARTINIELLO M. (2011), *La démocratie multiculturelle, Citoyenneté, diversité, justice sociale*, Paris : Presses de Sciences Po, 155 p.

MARTINIELLO M. (2013), *Penser l'ethnicité : identité, culture et relations sociales*, Liège : Presses Universitaires de Liège, 155p.

ORIANNE J.-F., MAROY C., MOULAERT T., VANDENBERGHE V., WALTENBERG F. (2004), *Mises en œuvre locales des formules d'activation des politiques d'emploi*, Gent : Academia Press, 470 p.

PAUGAM S. (2013), *La disqualification sociale : Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris : PUF, Quadrige, 5e éd., 256 p.

PEROTTI A. (1994), *Plaidoyer pour l'interculturel*, Strasbourg : Editions du Conseil de l'Europe, 150p.

REA A. et MARTINIELLO M. (2012), *Immigration et intégration en Belgique francophone : état des savoirs*, Louvain-la-Neuve : Academia-Bruylant, 590 p.

REA A. et TRIPIER M. (2008), *Sociologie de l'immigration*, Paris : La Découverte, Repères, 128 p.

SACCO M., TORREKENS C. et ADAM I. (2016), *Circulation des idées et des modèles : les transformations de l'action publique en question : le cas des politiques d'intégration*, Paris : L'Harmattan, Science Politique, 292 p.

SAINSAULIE R. (1988), *L'identité au travail. Les effets culturels de l'organisation*, Paris : Presses de Sciences Po, coll. Références, 480 p.

SCHAUT C. (2000), Travail social et nouveaux dispositifs. Entre tensions et redéfinitions, In : VAN CAMPENHOUDT L. et al., *Réponses à l'insécurité : des discours aux pratiques*, Bruxelles : Labor, pp. 129-152

SCHAUT C. (2016), Des murs et des passages. Une approche socio-anthropologique de la frontière. In : DELMOTTE F., DUEZ D., *Les frontières et la communauté politique : faire, défaire et penser les frontières*. Publications Fac St Louis. Bruxelles : Université Saint-Louis, 248 p., pp 33-55

SCHNAPPER D. (1981), *L'épreuve du chômage*, Paris : Gallimard, coll. Folio actuel, 288 p.

SEN A. et NUSSBAUM M. (1993), *The quality of life*, Oxford : Clarendon Press, WIDER Studies in Development Economics, 480 p.

SIMMEL G. et SCHULTHEIS F. (2011), *Les pauvres*, Paris : PUF, 4e éd., Quadrige. Grands textes, 102 p.

SOULET M-H. (1997), *Petit précis de grammaire indigène de travail social : règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*, Luxembourg : Saint-Paul, Res socialis, 268 p.

VAN CAMPENHOUDT L. (2007), *Introduction à l'analyse des phénomènes sociaux*, Paris : Dunod, 272p.

VIELLE P., POCHET P. et CASSIERS I. (dir.) (2005), *L'Etat social actif. Vers un changement de paradigme ?* Bruxelles : PIE-Peter Lang, Coll. Travail et Société, 2005, 357 p.

VIVIERS S. (2017), Entre souffrance, défense et développement du métier : quelle place pour la créativité ?, In : AMADO G. (dir.), *La créativité au* travail, Toulouse : ERES, Clinique du travail, pp. 217-238

WEBER M. (éd. 1991), L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme, Paris : Pocket, coll. Agora, 285 p.

3) Conférences

ARNSPERGER C. (2001), *L'Etat social actif : concepts fondamentaux et problèmes éthiques*, In : Chaire Hoover, UCL, 28 p.

CONSEIL DE L'EUROPE (2013), *La cité interculturelle pas à pas : guide pratique pour l'application du modèle urbain de l'intégration culturelle*, Strasbourg : Conseil de l'Europe, 120 p.

CRAcs (2015), *Obligation ? non peut-être*, Bruxelles.

KULAKOWSKI C. (2011), *Au-delà des recommandations, comment mener à bien des projets interculturels ? Avec quels moteurs, quels freins et quels obstacles ?*, In : CIEP. *Interculturalité : à la croisée des diversités*, Louvain-la-Neuve. Bruxelles : CIEP, 25/02/2011, pp. 14-19. Journée d'étude du CIEP.

ZAHOUR L. (2017), *Le parcours d'intégration des primo-arrivants. Titre III du Livre II du Code wallon de l'action sociale et de la santé, relatif à l'intégration des personnes étrangères et d'origine étrangère. Circulaire du 11/05/2017 (PPT),* In : Direction Générale Opérationnelle des Pouvoirs Locaux, de l'Action Sociale et de la Santé, disponible à l'adresse : http://socialsante.wallonie.be/

MIGRATION ASYLUM MULTICULTURALISM (MAM), *In Search of Cultural Conformity. The New Integration and Migration Policies in Europe*, Bruxelles: Université Libre de Bruxelles, 2017.

4) Mémoires et thèses

CONAC G., PRETOT X., TEBOUL G. (dir.) (2001), *Le préambule de la Constitution de 1946 : histoire, analyse et commentaires*, Thèse : droit constitutionnel, Paris : Université de Paris 1, 467p.

OUELLET G. (2007), *Identité et itinérance : les stratégies identitaires dans le processus de désinsertion sociale*, Mémoire : sociologie, Montréal : Université du Québec, 118 p.

MEHAUDEN L., DEPAUW J. (2015), *Le projet individualisé d'intégration sociale. Recherche évaluative et prospective au sein des CPAS belges*. Mémoire : sociologie. Bruxelles : Université Saint-Louis et Karel de Grote Hogeschool, 145p.

ROBLAIN A. (2016), *L'adoption culturelle par les personnes issues de l'immigration : entre pragmatisme et enjeux identitaires,* Thèse : sciences psychologiques et de l'éducation, Bruxelles : Université Libre de Bruxelles.

5) Sites internet

AMNESTY (2016), *Ces personnes qui fuient les conflits et persécutions,* In : Amnesty [en ligne], [consulté le 23/02/2018], disponible à l'adresse : https://www.amnesty.be/camp/asile/prejuges/toutescesquestions

CBAI, *Centre bruxellois d'Action Interculturelle* [en ligne]. s.d. Disponible à l'adresse : http://www.cbai.be/

CIRE (2015), *Présentation*, In : CIRE [en ligne], [consulté le 22/05/2018], disponible à l'adresse : https://www.cire.be/le-cire/presentation/le-cire-pour-coordination-et-initiatives-pour-refugies-et-etrangers

COCOF, In : Région de Bruxelles-Capitale, *be.brussels* [en ligne], Bruxelles : Région de Bruxelles-Capitale, [consulté le 24/03/2018], http://be.brussels/a-propos-de-la-region/les-institutions-communautaires-a-bruxelles/cocof

COCOM, In : Centre de recherche et d'information socio-politique, *Vocabulaire politique* [en ligne] Bruxelles : CRISP, [consulté le 24/03/2018], http://www.vocabulairepolitique.be/commission-communautaire-commune-cocom/

FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES. Education Permanente. In : FWB. *Fédération Wallonie-Bruxelles* [en ligne]. s.d. [consulté le 27/08/2016]. Disponible à l'adresse : http://www.educationpermanente.cfwb.be/

INFO-CPAS (2016), *Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS)*, Bruxelles : Région de Bruxelles-Capitale, [consulté le 30/03/2018], disponible à l'adresse : http://www.ocmw-info-cpas.be/fiche_FT_fr/le_projet_individualise_dintegration_sociale_piis_ft#m3

INOVIRIS (204), *Découvrir Inoviris*, Bruxelles : Inoviris.brussels, [consulté le 30/04/2018], disponible à l'adresse : http://www.innoviris.be/fr

INSTITUT BRUXELLOIS DE STATISTIQUE ET D'ANALYSE. Population. In : IBSA [en ligne]. s.d. [consulté le 23/08/2016]. Disponible à l'adresse : http://ibsa.brussels/themes/population#. V8FplvmLSM9

JOURNET N. (2012), Capabilités, In : Sciences Humaines, *Sciences politiques-économie* [en ligne], Auxerre : Sciences Humaines, [consulté le 13/01/2018], https://www.scienceshumaines.com/capabilites_fr_29433.html

JUSTICE (2018), *ASBL*, Bruxelles : Service public fédéral, [consulté le 20/02/2018], https://justice.belgium.be/fr/themes_et_dossiers/associations_et_fondations/asbl

LE GUIDE SOCIAL (2017), L'obligation du parcours d'intégration bruxellois se concrétise, In : Le guide social, *Affaires sociales* [en ligne], Bruxelles : Le guide social, [consulté le 13/01/2018], https://pro.guidesocial.be/articles/actualites/l-obligation-du-parcours-d-integration-bruxellois-se-concretise.html

REGION Région de BRUXELLES-CAPITALE. Commission communautaire française (COCOF). In : REGION Région de BRUXELLES-CAPITALE. *Bruxelles* [en ligne]. s.d. [consulté le 25/08/2016]. Disponible à l'adresse : http://be.brussels/a-propos-de-la-region/les-institutions-communautaires-a-bruxelles/cocof

SECURITE SOCIALE/CITOYEN, *Droit à l'intégration sociale*, Bruxelles : Social Security, [consulté le 30/03/2018], https://www.socialsecurity.be/citizen/fr/aide-cpas/aide-financiere/droit-a-l-integration-sociale

VIVRE EN BELGIQUE. Différents statuts de séjour en Belgique. In : VIVRE EN BELGIQUE. *Différents statuts de séjour en Belgique* [en ligne]. s.d. [consulté le 26/08/2016]. Disponible à l'adresse : http://www.vivreenbelgique.be/9-statuts-de-sejour/differents-statuts-de-sejour-en-belgique

6) Cours universitaires

DE MUNCK J. (2016), *Epistémologie en sciences sociales*, UCL

FRANSSEN A. (2016), *Sociologie du travail social*, UCL

MERLA L. (2017), *Introduction aux sciences du travail*, UCL

VERHOEVEN M. (2017), *Sociologie de la culture*, UCL

7) Publications du secteur institutionnel et associatif

ANDRE M. (2011), *Manifeste pour l'action interculturelle*. Centre bruxellois d'Action Interculturelle. Bruxelles : CBAI, 6p.

CBAI (2015). *Rapport d'activités 2015*, mars 2016, 52 p.

CBAI (CRAcs) (2016). *Parcours d'accueil pour primo-arrivants. Rapport annuel*, 148 p.

CBAI (2016). *Etat des lieux de la présence de primo-arrivants à Bruxelles et en Wallonie. Actualisation 2015*, 142 p.

CBAI (2007), *Note sur la question de la définition de la cohésion sociale*, Bruxelles, 20 p.

CENTRE D'ETUDE DES REVENUS ET DE LA COHESION SOCIALE (CERC) (1999), *Chapitre II : le rôle de l'immigration dans la régulation du marché du travail*,

Paris, pp. 23-50. Disponible à l'adresse : http : //www.gisti.org/doc/presse/1999/cerc/chapitre-2-2.html

GANTY S. (2016), *Parcours d'accueil et d'intégration : où en est-on ?,* Bruxelles : Trait d'Union, N° 6, pp. 13-19

GANTY S. (2016), *Union entre intégration et immigration : un mariage forcé et annoncé ?,* Bruxelles : ADDE newsletter, 5 p.

GEORGIOUL M. et ZABOROWSKI R. (2017), *Media coverage of the "refugee crisis": A cross-European perspective,* In: Council of Europe report DG1(2017)03, London: London School of Economics and Political Science, 24p.

GRIPPA A. (2017), *Témoignages de primo-arrivants,* In : Agenda Interculturel, n° 344, pp. 9-13

MOUVEMENT OUVRIER CHRETIEN (2013), *Le parcours d'intégration pour les primo-arrivants,* Bruxelles : MOC, 4p.

MYRIA (2017), *La migration en chiffres et en droits,* Bruxelles : MYRIA, 192p.

NOOVO, (2017), *Les formations « Droits et devoirs » et « Citoyenneté » chez Noovo,* Bruxelles : COCOF, 11p.

REA A., MARTINIELLO M. (2012), *Une brève histoire de l'immigration en Belgique* Bruxelles : FWB, 66 p.

TREFOIS L. (2013), *Quelles sont les différentes positions des partis politiques sur la question de l'accueil des primo-arrivants en Région de Bruxelles-Capitale ?,* Bruxelles : Collectif Formation Société Education Permanente — Cohésion sociale, 5 p.

8) <u>Périodiques en ligne</u>

BELGA (2017), « Le gouvernement wallon renforce le parcours d'intégration, *La Libre* [en ligne], [consulté le 25/04/2018], disponible à l'adresse : http://www.lalibre.be/actu/politique-belge/le-gouvernement-wallon-renforce-le-parcours-d-integration-5a327f70cd70c7358c4a13fe

DELPIERRE A. (2017), Quel parcours d'intégration ?, *RTBF* [en ligne], [consulté le 15/10/2017], disponible à l'adresse : https://www.rtbf.be/info/societe/detail_quel-parcours-d-integration?id=9566589

DHAENE L. (2015), Bruxelles rate son parcours d'intégration, *La Libre* [en ligne], [consulté le 09/09/2017], disponible à l'adresse : http://www.lalibre.be/debats/opinions/bruxelles-rate-son-parcours-d-integration-5671970a3570ed38949c8f66

LE VIF (2016). La crise migratoire en chiffres. *Le Vif* [en ligne], [consulté le 25/08/2017]. Disponible à l'adresse : http://www.levif.be/actualite/international/la-crise-migratoire-en-chiffres/article-normal-474209.html

J.TH (2016), Une centaine de primo-arrivants ont entamé leur parcours d'intégration à Bruxelles, *La Libre* [en ligne], [consulté le 25/08/2016], disponible à l'adresse : http://www.lalibre.be/regions/bruxelles/une-centaine-de-primo-arrivants-ont-entame-leur-parcours-d-integration-a-bruxelles-573e05d635702a22d78615ad

LECHIEN A. (2015), Rendre le parcours d'intégration obligatoire ? « C'est vraiment un faux débat », *RTBF* [en ligne], [consulté le 02/04/2016], disponible à l'adresse : https://www.rtbf.be/info/dossier/les-decodeurs/detail_rendre-le-parcours-d-integration-obligatoire-c-est-vraiment-un-faux-debat?id=9078849

LEPRINCE P. (2015), « Un parcours d'intégration et vite ! » : le MR bruxellois veut rendre le dispositif obligatoire, *Le Soir* [en ligne], [consulté le 10/05/2016], disponible à l'adresse : http://www.lesoir.be/archive/recup/981777/article/actualite/regions/bruxelles/2015-09-05/un-parcours-d-integration-et-vite-mr-bruxellois-veut-rendre-dispositif-obl

PA.D. (2017), Le parcours d'intégration, une « coquille vide » selon le MR, *Dernière Heure* [en ligne], [consulté le 23/10/2017], disponible à l'adresse : http://www.dhnet.be/regions/bruxelles/le-parcours-d-integration-une-coquille-vide-selon-le-mr-58bf155bcd704dd7c0ca4c1f

TRIBUNE DE GENEVE (2017), Il y a 258 millions de migrants dans le monde, *Tribune de Genève* [en ligne], [consulté le 30/05/2018], disponible à l'adresse : https://www.tdg.ch/monde/Il-y-a-258-millions-de-migrants-dans-le-monde/story/15197772

VANDERKELEN L. (2015), L'obligation du parcours d'intégration n'est pas une réponse à la crise de l'accueil, *La Libre* [en ligne], [consulté le 03/03/2017], disponible à l'adresse : http://www.lalibre.be/actu/belgique/l-obligation-du-parcours-d-integration-n-est-pas-une-reponse-a-la-crise-de-l-accueil-561d3e4e3570b0f19f5a3adf

VASSART P. (2017), Les coûts cachés du parcours d'intégration obligatoire, *Le Soir+* [en ligne], [consulté le 23/10/2017], disponible à l'adresse : http://plus.lesoir.be/87897/article/2017-03-29/les-couts-caches-du-parcours-dintegration-obligatoire

X.L. (2017), Le resto de deux réfugiés syriens à Mons : un exemple non isolé mais trop rare, surtout en Wallonie, *RTBF* [en ligne], [consulté le 23/10/2017], disponible à l'adresse : https://www.rtbf.be/info/societe/detail_le-resto-des-deux-refugies-syriens-a-mons-un-exemple-non-isole-mais-trop-rare-surtout-en-wallonie?id=9608172

9) Entretiens

MAZOYER M.-A. (entretien réalisé par) (2010), Entretien avec Didier Demazière, chercheur au CSO. In : SciencesPo, centre de sociologie des organisations. SciencesPo [en ligne]. Paris : Centre de sociologie des organisations, [consulté le 27/08/2016]. Disponible à l'adresse : http://www.cso.edu/fiche_actu.asp?actu_id=839

ANNEXES

Annexe I — GRILLE D'ENTRETIEN

Grille d'entretien auprès des accompagnateurs sociaux de Noovo (sur base du guide d'entretien de M. Zune en vue de l'enquête sur les exclus du chômage)

Cadrage méthodologique

Les *objectifs* de l'enquête sont multiples. Il s'agit premièrement de tenter de comprendre le parcours socio-professionnel qui amène les travailleurs à postuler à Noovo. Présentent-ils le même profil ou non ? Des similarités ? Deuxièmement, l'enquête vise à analyser les premiers moments de l'ASBL, comment le travail social à Noovo a-t-il été présenté et quelle identité a été mise en avant au départ ? Troisièmement, c'est l'évolution du travail et de l'identité de Noovo, après plus d'un an d'existence qui est interrogée. Pour finir, les questions se portent sur certains enjeux du parcours et leur impact sur le travail social à Noovo.

Les entretiens ont pour objectif d'éclairer ces différentes dimensions. Ils visent à permettre à l'individu de définir et argumenter ses choix d'orientation, sa situation, ses prises de position. Il faut que la personne se mette en position de raconter.

Présentation de l'enquête

Je réalise mon travail de fin d'études en sociologie sur le travail d'accompagnateur social à Noovo comme je vous l'ai expliqué en réunion plénière.
L'idée c'est vraiment de faire un entretien sur base de grandes questions et, à partir de là, que tu puisses prendre le temps de raconter ta situation, ton vécu et d'expliquer ce qui est important pour toi pour chacun des thèmes qu'on va aborder ensemble.

J'ai besoin d'enregistrer notre conversation parce que c'est la seule façon pour que je puisse être attentif à ce que tu dis sans devoir toujours prendre des notes. En plus, puisque ça me permet de réécouter après, ça permettra de rester complètement fidèle à ce que tu as dit. Bien sûr, tous les enregistrements que je fais resteront tout à fait anonymes. Personne ne saura qui j'ai rencontré. Et évidemment si à un moment donné tu veux arrêter l'enregistrement, n'hésite pas à me le dire.

Voilà, je ne sais pas si ça te semble assez clair, si tu as des questions avant qu'on commence.

1. **L'objectif est d'étudier le profil socio-professionnel des AS de Noovo et si un « profil-type » peut être identifié ainsi que connaître le sens de l'engagement dans un parcours d'accueil.**

Donc ce que je voudrais pour commencer, c'est vraiment comprendre comment ça s'est passé pour que tu arrives à travailler à Noovo. Peut-être qu'on peut commencer par tes études et ensuite ton parcours professionnel si tu en as eu un avant Noovo.

- *Quel est ton parcours scolaire ?*
- *Pourquoi t'es-tu dirigé vers un tel parcours ? Quelles envies, quelles attentes ?*
- *Quel est ton parcours professionnel après tes études ?*
- *Quels événements t'ont amené à postuler à Noovo ?*
- *Comment en as-tu eu entendu parler ?*
- *Quelles attentes avais-tu en postulant ici ? Qu'est-ce que le projet représentait pour toi ?*
- *Comment l'embauche s'est-elle déroulée ?*

Maintenant, avant qu'on passe vraiment à la situation actuelle, j'aimerais, si tu es d'accord, qu'on retrace ensemble les tous premiers instants de Noovo.

2. **L'objectif est de comprendre quelle identité Noovo s'est construite a priori, comment le travail était-il présenté et envisagé.**

Tu viens donc d'être engagé(e) à Noovo, le premier jour de travail arrive.

- *Te souviens-tu comment vous on t'a présenté le travail d'accompagnateur social à Noovo ?*
- *Peux-tu me décrire les premiers jours de travail ici ?*
- *Vous parlez beaucoup de co-construction, peux-tu me dire comment elle s'est mise en place.*
- *Cette co-construction était-elle facile ? Quels en sont les avantages et les inconvénients ?*
- *Combien de temps cette première mise en place a-t-elle pris ?*

3. **L'objectif est d'analyser l'évolution du travail social à Noovo, la construction d'une identité d'équipe et de relations de travail ainsi que l'appropriation personnelle de la mission d'accompagnateur social. Cette discussion permettra de comprendre le rôle vécu et les différences avec le rôle prescrit mais également le degré d'autonomie des travailleurs.**

Cela fait donc plus d'un an que tu as commencé ton travail ici. Nous allons donc discuter de ce qui a changé dans le travail mais également dans ta vision et tes ressentis.

- *Qu'est-ce que ça représente pour toi aujourd'hui d'être accompagnateur social ? Est-ce que cette perception a changé depuis que tu es rentrée ici ?*
- *Comment décris-tu ta profession ? Quelles sont les différentes dimensions de ton travail ?*
- *Peux-tu m'expliquer certains moments clés de ton année ici ? Tes grandes joies et les moments plus difficiles ? Que t'ont-ils apporté ? Comment as-tu fait face aux moments plus compliqués ?*
- *Au niveau de l'équipe, le fait de se rencontrer « officiellement » toutes les semaines t'aide-t-il ? Et les interactions informelles ?*
- *Comment est-ce que tu qualifierais les relations que tu entretiens avec les autres collègues ? (Des amis que tu vois aussi en dehors, des copains, des collègues, etc.).*
- *Est-ce qu'il y a parfois des tensions dans l'équipe ? À quelle fréquence ? Pour quelle(s) raison(s) ?*
- *Cette co-construction de départ est-elle toujours présente ?*
- *Comment décrirais-tu l'ASBL Noovo à quelqu'un ? Quelles en sont les caractéristiques principales ?*
- *Le fait que Noovo soit localisé à deux endroits distincts change-t-il quelque chose ?*
- *Qu'est-ce que ton métier t'apporte-t-il ? Quelle place prend-il dans ta vie ?*

4. **L'objectif est de comprendre les grands enjeux du parcours après un an et demi d'existence et les ressentis des travailleurs par rapport à ceux-ci (obligation, relation avec le public, lien CPAS).**

Certains enjeux sont centraux du travail d'accompagnateur social et nous en entendons beaucoup parler. J'aimerais à présent que nous discutions de ton ressenti par rapport à ceux-ci ainsi que de l'impact qu'ils pourraient avoir sur ton travail actuel.

- *Quelle est ta relation avec le public qui se présente ici ? Comment les appelles-tu ? (Bénéficiaire ? Clients ? Usagers ? Pourquoi ?) Le fait de travailler avec un public migrant change-t-il ta manière de travailler ?*
- *Quelles relations entretiens-tu avec eux ?*
- *Quelle sorte d'aide leur apportes-tu ? Quel engagement désires-tu donner à ces personnes ? Poses-tu des limites à cet engagement ? Qu'en dit Noovo ?*
- *Quel est, selon toi, le but du parcours d'accueil ? Qu'apporte-t-il aux personnes ? (Lien avec politique d'activation ?)*
- *L'obligation a été votée, penses-tu que celle-ci va modifier ton travail ? Ta relation avec les personnes ? Es-tu pour ou contre ? (Et rebondir sur l'accès à la nationalité).*
- *Le lien avec le CPAS est souvent cité, de quelle nature est-il selon toi ? Vers quelle relation aimerais-tu aller ?*

5. **L'objectif est de comprendre les perspectives d'avenir de la personne dans le cadre de Noovo.**

Maintenant qu'on a à peu fait près le tour ensemble de la situation, est-ce que tu peux me parler des perspectives que tu as pour l'avenir ? Est-ce que tu es heureux (se) au travail ? Est-ce que tu voudrais le changer ? Si oui dans quelle direction ? Quelles sont tes priorités, tes attentes, tes craintes ?

6. **L'objectif est de comprendre la vision de « l'intégration » de la personne**

Pour finir, je voulais aussi te demander, si on prend un peu de recul par rapport à ton expérience personnelle, comment tu vois l'intégration des migrants à

Bruxelles et aujourd'hui. Pourrais-tu la définir ? Quels sont les gros enjeux qui lui font face ? Qu'est-ce qu'il faudrait mettre en place ?

Voilà, nous sommes à la fin de l'entretien, est-ce que tu voudrais ajouter quelque chose par rapport à tout ce qu'on a dit jusqu'à maintenant ?

Annexe 2 — LE DECRET

« Parcours d'accueil pour primo-arrivants » de la COCOF (18 septembre 2013)

CHAPITRE 1er. – « Dispositions générales »

Article 1er. Le présent décret règle en vertu de l'article 138 de la Constitution une matière visée à l'article 128 de celle-ci.

Art. 2. Pour l'application du présent décret, il faut entendre par :

1 ° le Collège : le Collège de la Commission communautaire française ;

2 ° le primo-arrivant : la personne étrangère séjournant légalement en Belgique depuis moins de trois ans et inscrite au registre des étrangers d'une commune de la Région de Bruxelles-Capitale disposant d'un titre de séjour de plus de trois mois ;

3 ° le registre des étrangers : le registre visé à l'article 2 de l'arrêté royal du 16 juillet 1992 relatif aux registres de la population et au registre des étrangers ;

4 ° le CRACS : le Centre régional d'Appui en Cohésion sociale visé à l'article 15 du décret du 13 mai 2004 relatif à la cohésion sociale ;

5 ° l'administration : les Services du Collège de la Commission communautaire française.

6 ° les opérateurs de formation : L'institut bruxellois francophone pour la Formation professionnelle, les Organismes d'insertion socioprofessionnelle agréés par la Commission communautaire française, les établissements de Promotion sociale bruxellois, relevant de la Communauté française, les associations ayant conclu un contrat de « Cohésion sociale », les opérateurs bruxellois reconnus par la Communauté française ou la Commission communautaire française en « Education permanente ».

CHAPITRE 2. – Les bénéficiaires

Art. 3. Les bénéficiaires du parcours d'accueil sont les primo-arrivants de plus de 18 ans définis à l'article 2, 2 °. Ils ont droit au parcours d'accueil.

Le Collège peut définir des catégories de bénéficiaires prioritaires du parcours d'accueil.

La Commission communautaire française met à disposition notamment des communes, des C.P.A.S. et d'ACTIRIS, une information destinée à informer le primo-arrivant sur l'existence du parcours d'accueil, et sur le fait qu'il est invité à se rendre dans un bureau d'accueil.

CHAPITRE 3. – Le parcours d'accueil

Art. 4. Le parcours d'accueil a pour objet d'accompagner les bénéficiaires à titre individuel afin qu'ils puissent mener leur vie de manière autonome et accroître leur participation sociale, économique et culturelle. Il se compose d'un volet primaire et d'un volet secondaire. Il est gratuit.

Art. 5. § 1er. Le volet primaire du parcours d'accueil se compose d'un accueil, d'un bilan social et d'un bilan linguistique.

L'accueil consiste dans la mise à disposition du bénéficiaire d'informations sur le parcours d'accueil et ses opérateurs, ainsi que dans la délivrance d'une information pertinente sur les droits et devoirs de chaque personne résidant en Belgique,

Le bilan social consiste dans l'identification des besoins et des acquis du bénéficiaire sur le plan social et économique ainsi que sa connaissance du pays d'accueil. Il s'agit notamment des besoins en matière de logement, de moyens d'existence, de soins de santé, d'insertion socioprofessionnelle, d'accueil et de scolarisation des enfants. Le bénéficiaire se voit également proposer une information sur les dispositifs d'aide accessibles.

Le bilan linguistique consiste dans l'identification des besoins et des acquis du bénéficiaire en matière d'alphabétisation et de connaissance de la langue française.

§ 2. Le Collège arrête le contenu et l'organisation du volet primaire du parcours d'accueil, en ce compris les modalités d'élaboration des bilans social et linguistique et les critères de qualité.

Art. 6. § 1er. Le volet secondaire du parcours d'accueil consiste en un projet d'accueil individualisé traduit dans une convention d'accueil.

Lorsque le bilan social ou le bilan linguistique ont mis en évidence des besoins d'accompagnement ou de formation spécifiques, le Bureau d'accueil doit proposer une convention d'accueil et d'accompagnement au bénéficiaire.

La convention d'accueil fixe un programme d'accompagnement et de formations individualisé défini avec le bénéficiaire, ainsi que des objectifs à atteindre. Elle fixe également les droits et obligations des parties.

Le programme d'accompagnement consiste dans le soutien et le suivi des démarches administratives pour lesquelles le bilan social a mis des besoins en évidence et l'orientation vers les acteurs actifs dans le domaine de la formation et de l'emploi.

Les formations individualisées consistent en formation linguistiques et en formation à la citoyenneté.

Les formations linguistiques portent sur l'apprentissage de la langue française et le cas

échéant sur l'alphabétisation.

Les formations à la citoyenneté apportent notamment des informations de base sur le fonctionnement des institutions publiques, des relations sociales en Belgique et de la société d'accueil. Séparément, Tout ou partie de ces informations peuvent être intégrées dans les formations linguistiques.

§ 2. Le Collège arrête le contenu et l'organisation du volet secondaire du parcours d'accueil, en ce compris les critères de qualité des formations linguistiques et des formations à la citoyenneté. Le Collège arrêté également le niveau de connaissance que les formations linguistiques doivent permettre d'atteindre. Il arrête le modèle de convention d'accueil ainsi que les conditions de rupture éventuelle de la convention.

Art. 7. Le bénéficiaire reçoit une attestation de suivi du volet primaire et si il y a lieu secondaire du parcours d'accueil.

Les conditions de délivrance sont communiquées aux bénéficiaires lors de l'accueil.

Le Collège arrête les conditions de délivrance ainsi que le contenu de l'attestation de suivi.

CHAPITRE 4. – Les bureaux d'accueil

Art. 8. § 1er. Les bureaux d'accueil exécutent les volets primaire et secondaire du parcours d'accueil. Ils délivrent l'attestation de suivi visée à l'article 7.

§ 2. Pour l'exécution du volet secondaire du parcours d'accueil, les bureaux d'accueil proposent la convention d'accueil, la concluent et accompagnent le bénéficiaire dans son exécution.

Les bureaux d'accueil peuvent confier l'organisation de la formation à la citoyenneté à un tiers avec lequel ils concluent une convention de partenariat.

Le Collège arrête les modalités et les conditions de ce partenariat comprenant notamment les compétences pédagogiques du personnel chargé de l'organisation de la formation à la citoyenneté, en ce compris à l'égard du public primo-arrivant ne maîtrisant pas le français.

Les bureaux d'accueil délèguent l'organisation des formations linguistiques à un opérateur de formation tel que défini à l'article 2.

Art. 9. Les bureaux d'accueil sont agréés et subventionnés par le Collège sur la base d'une programmation. Celle-ci fixe le nombre maximum de bureaux d'accueil et leur répartition géographique. La programmation est établie sur la base du nombre de bénéficiaires, d'une cartographie des lieux de résidence des bénéficiaires et le champ d'action optimal de chacun des bureaux d'accueil.

Art. 10. § 1er. Le Collège agrée les bureaux d'accueil.

Il arrête les procédures d'octroi et de retrait de l'agrément, et organise un recours. Il prévoit la délivrance d'un agrément provisoire et organise une procédure de suspension d'agrément.

L'agrément est délivré pour une durée indéterminée.

§ 2. Les conditions d'agrément des bureaux d'accueil sont les suivantes :

1 ° être constitué en une association sans but lucratif, dont le conseil d'administration peut comprendre des représentants des communes et des C.P.A.S. ;

2 ° exercer ses activités sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale ;

3 ° être organisé exclusivement en français ;

4 ° occuper, dans les liens d'un contrat de travail, au moins un équivalent temps plein directeur administratif et un équivalent temps plein travailleur social. Le Collège peut fixer des normes de personnel complémentaires en fonction, notamment, du nombre de bénéficiaires, du nombre de conventions d'accueil conclues et du nombre de missions d'accompagnement ;

5 ° disposer d'un personnel qualifié tant par ses diplômes que par son expérience. Le Collège détermine les diplômes exigés pour la fonction de directeur administratif et pour les autres fonctions ainsi que les compétences et l'expérience éventuellement requises pour mettre en œuvre les missions prévues par le présent décret à l'égard notamment d'un public de primo-arrivants ne maîtrisant pas le français.

6 ° organiser le parcours d'accueil conformément aux dispositions du présent décret ;

7 ° disposer des locaux et de l'équipement nécessaire pour que le parcours d'accueil puisse se dérouler dans des conditions favorables et dans le respect des critères de la programmation prévue à l'article 9 du présent décret. Le Collège fixe les normes minimales ;

8 ° se soumettre aux contrôles assurés par l'inspection ;

9 ° répondre à toute autre condition d'agrément arrêtée par le Collège.

§ 3. Ces conditions doivent être remplies lors de l'octroi de l'agrément ou de l'agrément provisoire et pendant toute la durée de l'agrément.

Art. 11. § 1er. Dans les limites des crédits budgétaires disponibles, le Collège accorde une subvention aux bureaux d'accueil agréés.

Il détermine la procédure d'octroi, de suspension et de remboursement de subvention, et l'organisation d'un recours.

§ 2. La subvention est liquidée, selon les modalités et le calendrier arrêtés par le Collège.
La subvention est fixée notamment en fonction du nombre de bénéficiaires pris en charge par le bureau d'accueil dans la phase primaire et dans la phase secondaire du parcours d'accueil.
La subvention comprend une partie pour frais de personnel et une partie pour frais de fonctionnement. Le Collège prévoira que la partie pour frais de fonctionnement est un pourcentage de la subvention pour frais de personnel.
§ 3. La subvention est indexée selon les modalités fixées par le Collège.
Art. 12. Les bureaux d'accueil rédigent annuellement un rapport d'activité dont les modalités, les critères et le contenu sont arrêtés par le Collège.
Ce rapport d'activité est adressé au Collège, à l'administration et au CRACS.

CHAPITRE 5. – Les formations linguistiques

Art. 13. Les formations linguistiques prévues dans le cadre du volet secondaire du parcours d'accueil sont dispensées sous forme de modules par les opérateurs de formation définis à l'article 2.
Le Collège arrête le contenu et les critères de qualité des formations.
Art. 14. Les opérateurs de formation définis à l'article 2 sont conventionnés par le Collège pour les actions s'inscrivant dans le volet secondaire du présent décret.
Le Collège arrête les conditions, les procédures et les critères de ce conventionnement.
Art. 15. § 1er. Dans les limites des crédits budgétaires disponibles, le Collège accorde des subventions aux opérateurs de formation définis à l'article 2 pour l'organisation des actions s'inscrivant dans le volet secondaire du présent décret.
Il détermine la procédure d'octroi, de suspension et de remboursement de subvention, et l'organisation d'un recours.
§ 2. La subvention est liquidée selon les modalités et le calendrier arrêté par le Collège.
La subvention est notamment fonction du nombre de modules de formation dispensés et du nombre de bénéficiaires participant aux modules de formation.
§ 3. La subvention est indexée selon les modalités fixées par le Collège en fonction des moyens disponibles.

CHAPITRE 6. – Inspection et contrôle

Art. 16. Le Collège désigne les agents de l'administration chargés du contrôle de l'application des dispositions du présent décret et des arrêtés pris en exécution de celui-

ci.

Les bureaux d'accueil et les opérateurs de formation sont tenus de leur garantir le libre accès à leurs locaux et aux documents nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

Art. 17. Les agents visés à l'article 16 constatent les manquements et notifient leur constat au contrevenant dans les 15 jours ouvrables suivant la constatation du manquement.

Art. 18. L'octroi de subventions est suspendu aussi longtemps que, pour des subventions reçues précédemment, le bureau d'accueil ou l'opérateur de formation ne produisent pas les justificatifs exigés, s'opposent à l'exercice du contrôle ou ne restituent pas, en tout ou en partie, la subvention improprement utilisée.

CHAPITRE 7. – Dispositions diverses

Art. 19. Tous les membres du personnel, de l'assemblée générale et du Conseil d'administration des bureaux d'accueil, ainsi que les inspecteurs chargés du contrôle, sont tenus au secret.

Art. 20. Le Collège assure l'appui logistique des bureaux d'accueil en mettant une application informatique uniforme de suivi des bénéficiaires à la disposition des bureaux d'accueil.

Art. 21. Le Centre Régional d'Appui à la Cohésion Sociale, sur base, notamment des rapports annuels visés à l'article 12 du présent décret, fait rapport annuellement au Collège sur l'application du décret et lui propose éventuellement des orientations nouvelles pour cette politique. Ce rapport est communiqué à l'Assemblée de la Commission communautaire française.

Le Centre Régional d'Appui à la Cohésion Sociale peut être chargé par le Collège d'organiser un accompagnement méthodologique des bureaux d'accueil ou d'autres missions en rapport avec le décret et ses arrêtés d'exécution.

Art. 22.[Le présent décret entre en vigueur à la date fixée par le Collège.] (Erratum, M.B. 02-04-2015, p. 20298)>

(NOTE : Entrée en vigueur fixée au 30-03-2015 par ARR 2015-03-19/11, art. 6, alinéa 1er)

Annexe 3 — LES TERMES DU DEBAT SUR L'OBLIGATION

L'obligation sera effective après le vote d'un arrêté d'exécution qui en précisera les détails. Cette annexe commente les différents arguments pour ou contre cette obligation entendus et lus tout au long du terrain[125].

Une obligation oui, mais sous quelles modalités ?

Le MR émet de nombreuses craintes quant au texte adopté par la majorité : « C'est une coquille vide : pas de planning, pas d'évaluation » (Vincent De Wolf cité par PA. D, 2017). Les contours de cette obligation sont donc encore à préciser.

Premièrement, il s'agit de définir quel élément est touché par l'obligation. Le PA sera-t-il contraint à suivre les cours proposés ou de les réussir ? Doit-il assister à tous les cours sans exception ? Le secteur associatif présente de nombreuses réticences à l'obligation de réussite du parcours, tant celle-ci peut être arbitraire et créateur d'inégalités. En effet, tous les PA ne présentent pas le même niveau d'éducation et la réussite d'un examen formel pose la question de l'égalité des chances au départ.

Deuxièmement, c'est le public bénéficiaire qu'il faudra préciser, en fonction du budget prévu et du nombre de personnes alors concernées. Plusieurs biais dangereux sont mis en avant par différents acteurs comme la stigmatisation ou la discrimination[126].

Troisièmement, c'est la question des sanctions qui est traitée. En effet, l'obligation est difficilement applicable si aucune sanction n'est prévue en cas de son non-respect. Les sanctions peuvent être de type pénal, administrative ou plus radicale par le retrait de droits sociaux. En Flandre, seuls 2,88 % des individus soumis à l'obligation n'ont pas suivi l'*inburgering* en 2011 et ont reçu une amende administrative (Le Soir, 2012 cité par CBAI, 2016, p. 136).

L'obligation, non merci

Les arguments contre l'obligation sont variés et issus d'acteurs de tout bord politique. Premièrement, l'obligation de suivre le parcours d'accueil attesterait des échecs des politiques traditionnelles d'intégration comme celles de la cohésion sociale de la COCOF

[125] Cet argumentaire se base principalement sur le colloque du CBAI « Obligation, non peut-être ? » (2015) et sur la lecture d'articles issus du monde associatif et académique.
[126] Cf. *infra- Chapitre II, II – Des PA autonomisés ou assujettis ?*

(Alexandre Ansay, « Obligation, non peut-être ? », 2015). Le parcours déplace alors la responsabilité de l'intégration des politiques publiques à la personne migrante en misant tout sur son investissement personnel et non plus sur l'action du milieu associatif. Tous les outils nécessaires à son intégration lui sont offerts, la personne est donc maître de son installation en Belgique et de la construction de sa vie, comme le MR l'explique bien :

> « Être fier de soi-même, autonome, pouvoir prendre son destin en main, c'est notre credo à nous. Et pour cela, il faut un parcours qui permette à chacun de s'intégrer. Dans son propre intérêt. » (Leprince, 2015)

Cet argument critique donc l'abandon de l'Etat-Providence traditionnel par les pouvoirs publics actuels.

Deuxièmement, la définition d'un public prioritaire et donc obligé s'accompagne de nombreux enjeux : l'exclusion de certaines populations intéressées par le parcours tout d'abord et la stigmatisation du public prioritaire en tant que « migrant moins apte à l'intégration », ou moins volontaire. Les discussions actuelles semblent par exemple exclure les migrants des pays est-européens de l'obligation. Cependant, ce public ne parle pas plus le français ou le néerlandais qu'une personne du Moyen-Orient. Les exclure du parcours, sûrement par manque de financement, les empêcherait donc une intégration plus facile et l'accès à des cours utiles à leur vie quotidienne comme nous l'explique Henri Goldman (« Obligation, non peut-être ? », 2015). De l'autre côté, les publics prioritaires seront probablement définis selon leur nationalité, ce qui, d'un point de vue juridique et constitutionnel, est illégal car porteur de discrimination. Les marges d'appréciation laissées à l'administration peuvent mener à de gros problèmes de jugements arbitraires (Ganty, 2016, p.1). La solution pourrait se trouver dans la définition d'un public prioritaire non pas en fonction de la nationalité mais selon des critères socio-économiques. Le public prioritaire serait alors composé des personnes ayant le plus besoin d'aide. Une autre solution se trouve dans l'accès universel au parcours, sans public prédéfini.

Le troisième argument interpelle la question de l'autonomie des personnes (Alexandre Ansay, « Obligation, non peut-être ? », 2015). Ne revient-il pas à chacun de choisir la façon dont elle décide de vivre en Belgique ? Assujettir les PA à une telle obligation leur enlèverait le choix de décider de leur propre vie. Les PA seront alors contraints de s'assimiler, de se conformer à l'image du « bon migrant » décidée par les politiques, auto-

proclamés représentant des valeurs et normes belges (tant qu'il existe une identité nationale belge homogène). Cela pourrait se ressentir également au niveau de la dynamique des formations proposées :

> « On risque un changement au niveau du public (…) Peut-être que beaucoup de gens viendront en traînant les pieds et ça se ressentira peut-être notamment en formation, il y aura des groupes où ça sera plus compliqué, il faudra peut-être adapter (…) » (Louise, AS au BAPA X).

Une certaine ambiguïté se fait ressentir lorsque l'on parle de « l'obligation de s'émanciper », but déclaré du parcours d'accueil (Ansay, « Obligation non peut-être ?, 2015).

De plus, il semblerait que les migrants soient favorables aux cours offerts, l'obligation devient alors inutile et puérile :

> « [le caractère obligatoire] est vraiment un faux débat. Les gens sont demandeurs de cet outil. Il n'y a pas besoin de les obliger puisqu'ils y vont d'eux-mêmes. 50 % des gens qui suivent l'inburgering ne sont pas obligés de le suivre. Et cela marche. » (M. Gay citée par Lechien, 2015)

Vincent Vanhalewyn, président du conseil d'administration du BAPA X et élu du parti Ecolo, met également la population en garde face aux propos de la classe politique :

> « Parce qu'en parlant d'obligation, les politiques annoncent à la partie de la population qui a peur de l'arrivée des réfugiés, que ces personnes n'ont aucune volonté d'intégration (…) En tant qu'homme de terrain, je vois que les réfugiés ont envie de s'intégrer (…) » (cité par Vanderkelen, 2015)

Le cinquième argument avance l'idée que le parcours n'est pas encore assez abouti pour obliger des personnes à le suivre (De Coorebyter, 2013). Tant au niveau du contenu des cours, qu'au niveau du budget ou encore sur la coopération entre communautés linguistiques, les différents parcours ont encore de nombreux détails à régler avant de créer une obligation au niveau bruxellois. Certaines conséquences pourraient être désastreuses, par exemple la question des places dans les crèches :

> « Il faudra que les mamans qui ont des enfants en bas âge et qui devront suivre vingt heures de cours par semaine puissent confier leurs enfants à une structure (…) nous ne sommes pas financés pour ça. » (Vincent Vanhalewyn pour Le Soir, 2017)

En effet, une maman qui a l'obligation de se rendre à tous les cours de langue et de citoyenneté doit pouvoir avoir accès à une crèche qui s'occuperait de ses enfants lorsqu'elle sera aux cours. Le manque de places dans les BAPA est aujourd'hui l'argument « anti-obligation » majoritairement présent dans les médias : « Quelque 7 000 places sont prévues en région bruxelloise dans les bureaux d'accueil pour primo-arrivants (« BAPA ») alors que 15 000 à 20 000 demandeurs d'asile devraient suivre le parcours d'intégration obligatoire, révèle La Libre Belgique » (cité par l'agence Belga, 2016). C'est aux pouvoirs publics de réfléchir à ces détails qui feraient obstacle au bon déroulement du parcours.

Le sixième argument avancé contre l'obligation porte sur les sanctions qui lui sont liées (Ansay, « Obligation, non peut-être ? », 2015). Les amendes envisagées sont lourdes, allant jusqu'à 2 500 € (J. TH, 2016).

Une sanction en particulier semble déraisonnable aux acteurs : l'exclusion de certains droits sociaux ou de l'accès à la nationalité. Ilke Adam nous met en garde de ce risque d'exclusion qui serait alors contraire à l'objectif officiel d'inclusion des migrants à la société d'accueil (Ilke Adam, « Obligation, non peut-être ?, 2015). Le rôle des travailleurs sociaux et des acteurs de terrain serait alors dénaturé et se rapprocherait de plus en plus du rôle d'assistant social dans les institutions d'aide à l'emploi. L'utilisation du parcours d'accueil et de ses travailleurs sociaux comme outils de contrôle de la population migrante est, pour de nombreux acteurs, révoltante : « Pour nous, il est hors de question que ces organismes deviennent des agents délateurs au service de la Région wallonne et de la COCOF » (MOC, 2013, p. 4). Le parcours ne serait alors qu'une politique d'activation parmi d'autres, et n'aurait plus l'objectif d'aider à l'intégration et au vivre ensemble. Sandrine du CIRE souligne également cette crainte :

> « Pour nous il faut que le parcours reste dans une dimension d'émancipation des personnes et ne devienne pas un outil de contrôle, d'assignation, voire qu'il soit perverti par d'autres politiques comme l'acquisition de la nationalité. »

Il est difficile d'envisager des sanctions efficaces, non discriminatoires, humaines et utiles à la construction d'une société bienveillante et inclusive à long terme.

Dernièrement, certaines études démontrent que les parcours d'accueil obligatoires sont inefficaces, ou du moins n'ont pas de conséquences durables sur l'intégration. Après un an ou à plus long terme, l'utilité des cours suivis égale l'intégration par le marché du travail ou autre parcours migratoire (Goodman, Wallace et Wright, 2015, ou encore Gonzalez, Montserrat et De Cuyper, 2013).

Il semble cependant que cet argument oublie l'avantage de l'aide de première ligne dans la recherche d'un logement, d'un emploi ou de l'apprentissage de la langue lors des premiers mois sur le territoire d'accueil. Une intégration « pratique » plus rapide pour les personnes, si possible durant les premiers mois, semble nécessaire et utile selon Adel[127], un des élèves du cours de citoyenneté de Convivial :

> « En fait, l'obligation (…) c'est tout à fait avantageux pour eux tout d'abord. Seulement, que je pense à mon avis que pour ces gens-là qui viennent ici en Belgique, il serait plus important de, qu'ils suivent ces cours d'intégration le temps-même là où ils viennent ici en Belgique (…) Mais simplement dès qu'ils viennent ici, dès qu'ils arrivent ici en, Belgique, ils doivent suivre ces cours pour ne pas leur perdre du temps après. Parce que pour moi, ça fait deux ans que je suis ici, ce n'est que maintenant que je suis ces cours d'intégration. » (Entretien avec Adel, 2016)

L'obligation et ses avantages

Le premier argument répond à l'argument vu ci-dessus quant à l'échec des dispositifs d'intégration traditionnels. Il est normal et prévenant que les pouvoirs publics proposent d'autres mécanismes pour faciliter l'intégration et permettre le vivre ensemble.

Deuxièmement, l'obligation pour les migrants de suivre le parcours d'accueil permet de rassurer, de sécuriser une partie de la population belge émettant des craintes quant à l'immigration comme l'émet le philosophe Edouard Druelle (« Obligation, non peut-être ? », 2015). L'intégration sera ainsi peut-être facilitée et l'image des migrants changera également. Le fait que les migrants apprennent les lois, les us et les coutumes belges encouragera peut-être la rencontre et l'ouverture d'esprit. Liesbet Dhaene, députée N-VA à Bruxelles, a publié un article dans *La Libre* qui critique vivement la lenteur de la COCOF quant à l'instauration du parcours d'intégration civique. La classe politique flamande ne comprend pas le refus de leurs voisins de suivre leur décision d'instaurer un

[127] Le prénom a été modifié pour anonymat.

parcours d'intégration civique il y a 10 ans. Elle lie ici la « crise migratoire » et la montée du terrorisme à la nécessité d'un parcours d'accueil obligatoire (Dhaene, 2015).

Troisièmement, c'est au niveau du budget que l'obligation serait un avantage comme nous l'explique Ilke Adam ou Henri Goldman, rédacteur en chef de la Revue Politique (« Obligation, non peut-être ? », 2015). Les pouvoirs publics seront contraints, pour la mettre en place, d'augmenter le budget attribué au parcours. L'obligation entraînerait donc une « libération des moyens » (Sandrine, CIRE, 2017). Rien que pour permettre à tout le public prioritaire de se présenter aux différents BAPA, le budget actuel devra être augmenté. C'est également accepter la place importante qu'a l'immigration, et l'émigration, aujourd'hui dans notre monde, et tenter à tout prix de la rendre pacifique et bénéfique pour tous.

Quatrièmement, les bénéfices directs du parcours et l'accès aux ressources sont essentiels à la construction d'une vie en Belgique. François de Smet nous l'explique bien, les PA sont très souvent perdus au milieu de toutes les démarches à réaliser pour s'installer réellement en Belgique : logement, travail, formation… (« Obligation, non peut-être ? », 2015).
Obliger signifie donc donner l'accès à des apprentissages, une aide et des droits (Goodman, « Obligation, non peut-être ? », 2015). C'est un argument similaire qui a rendu l'école obligatoire pour tous les mineurs belges ou encore l'obligation du droit de vote. L'obligation donne alors la possibilité à un grand nombre de personnes d'apprendre une langue et le fonctionnement d'un pays gratuitement et finalement de participer à la société. L'obligation ouvre le parcours à des publics plus exclus du système, souvent plus précarisés. Lors de rencontres avec des personnes ayant suivi le parcours, l'utilité du parcours ressort à chaque fois. Les migrants rencontrés se prononcent majoritairement en faveur de l'obligation. Cet argument se retrouve également dans les micro-recherches réalisées par Ilke Adam auprès de PA en Flandre (« Obligation, non peut-être ? », 2015).

Le dernier argument propose le rejet des sanctions pour lui préférer l'attribution de « récompenses » (Adam, « Obligation, non peut-être ? », 2015). L'obligation de voter aujourd'hui en Belgique n'amène pas à une sanction, cependant le pourcentage d'abstention reste très bas (François de Smet, 2015). Une valorisation, une sanction « positive » peut encourager le suivi du parcours, sans lui donner une image négative d'assujettissement. Par exemple, le suivi du parcours pourrait donner plus facilement

accès aux logements sociaux. Il faudra alors élargir le public prioritaire afin de ne pas exclure certains publics de ces droits supplémentaires (demandeurs d'asile encore non régularisé, migrants présents depuis plus longtemps en Belgique, malades, …).

Résumé :

Ce présent mémoire a pour objet général l'étude du parcours d'accueil instauré par la COCOF en 2013. Recherche profondément inductive, son analyse est principalement ancrée sur les entretiens réalisés avec l'ensemble du personnel de Noovo, l'un des deux bureaux d'accueil francophone de Bruxelles. Cette recherche se structure en deux chapitres principaux qui donnent chacun la voix aux acteurs du parcours et permettent *in fine* d'y identifier la présence, ou non, des principes phares de l'Etat Social Actif. Alors que le premier niveau d'analyse étudie le parcours d'accueil tel qu'il est conçu d'un point de vue politique et institutionnel, le deuxième niveau examine le discours des accompagnateurs sociaux du bureau d'accueil qui appliquent le décret au quotidien. L'étude du décret et des discours politiques démontrent des similarités profondes avec les politiques sociales de l'ESA, dont les dérives assujettissantes sur le public primo-arrivant peuvent être décisives sur leur vie en Belgique. Cependant, ce dispositif et ses effets doivent être également étudiés au niveau des interactions entre les AS et les primo-arrivants. L'accompagnement individuel et le travail commun effectués permettent au parcours d'accueil de réaliser son objectif d'autonomisation par un processus d'*empowerment* et de valorisation de l'individu.

Ce mémoire prône une valorisation et un approfondissement du travail réalisé dans cet accompagnement individuel mais également le développement de politiques interculturelles qui définissent l'intégration comme un travail interactionnel commun de la société d'accueil et des migrants dans un objectif d'inclusion à long terme.

Mots-clés :

Migration — politique d'accueil — Etat Social Actif — travail social - inclusion