

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Le fond et la forme : entre espace de relation et relation à l'espace

Étude au sein des centres d'accueil pour
demandeurs de protection internationale de la
Croix-Rouge de Belgique

Auteure : Elise Ostertag
Promoteur : John Cultiaux
Lecteur·rices : Martin Wagener, Anne-Françoise Hubin
Année académique 2021-2022
Master en Politique Économique et Sociale

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Le fond et la forme : entre espace de relation et relation à l'espace

Étude au sein des centres d'accueil pour
demandeurs de protection internationale de la
Croix-Rouge de Belgique

Auteure : Elise Ostertag
Promoteur : John Cultiaux
Lecteur·rices : Martin Wagener, Anne-Françoise Hubin
Année académique 2021-2022
Master en Politique Économique et Sociale

À Lucile, à Gio, à Poppy.

Remerciements

Je tiens tout d’abord à remercier celles.eux qui ont accompagné ce mémoire :
Mon promoteur John Cultiaux, pour son soutien et ses conseils,
Anne-Françoise Hubin, pour son accompagnement tant universitaire que professionnel,
Martin Wagener, pour son aide.

Merci également à François Romedenne et Justine Servais, pour leurs éclairages sur le réseau d’accueil et l’accompagnement individuel.

Merci encore à Noé, Anaïs, Eurydiane, Sarah et Sophie, ainsi qu’à leurs directions pour m’avoir accueillie dans leurs centres.

Un grand merci surtout aux résident.e.s et aux professionnel.le.s qui ont accepté de répondre à mes questions. En espérant que ce mémoire aidera à mieux comprendre leurs réalités et à améliorer l’accueil dans les centres.

Enfin, je tiens à remercier tout particulièrement Alain, pour son aide précieuse dans les recherches bibliographiques, ainsi que mes parents, Jean-Luc et Anne-Catherine, et ma sœur, Lucile, pour leur indéfectible soutien et leurs lectures attentives.

Table des matières

<i>Remerciements</i>	5
<i>Introduction</i>	8
<i>I. Contextualisation : immigration et accueil en Belgique</i>	9
I.1 L'immigration en Belgique depuis le début du XXème siècle : un bref historique	9
I.1.1 Avant 1945	9
I.1.2 Après-guerre	9
I.1.3 De 1974 à 1991	10
I.1.4 Depuis 1991	10
I.2 La procédure de protection internationale en Belgique	11
I.3 Le réseau d'accueil des demandeurs.euses de protection internationale	13
I.4 La Croix-Rouge de Belgique dans l'accueil des demandeurs.euses de protection internationale	14
<i>II. L'espace d'accueil et d'accompagnement individuel à la Croix-Rouge de Belgique : notre problématique</i>	16
II.1 Principes et objectifs	16
II.2 Les étapes de l'accompagnement	17
II.3 Les outils	18
II.4 L'espace, enjeu de l'accueil	20
<i>III. Espace et accompagnement : notre cadre théorique</i>	24
III.1 La démarche d'accompagnement en travail social	24
III.2 L'entretien individuel de travail social	27
III.2.1 L'individualisation	27
III.2.2 Le progrès	28
III.2.3 La non-directivité	28
III.2.4 La hiérarchie de Maslow	29
III.3 L'espace : disposition et proxémie	29
III.4 Conclusion du cadre théorique et hypothèses	33
<i>IV. Méthodologie de la démarche exploratoire</i>	35
IV.1 Les entretiens, une approche qualitative qui fait sens	35
IV.2 La constitution de l'échantillon	36
IV.3 Le dispositif mis en place	38
IV.4 Les difficultés rencontrées	39
IV.5 Un guide d'entretien en deux volets	41
IV.5.1 Volet 1 : les questions destinées aux accompagnateurs.ices	41
IV.5.2 Volet 2 : les questions destinées aux résident.e.s	42
IV.6 La méthode d'analyse des données	43

<i>V. Résultats de la recherche</i>	45
V.1 Le bureau, remise en question d'une évidence	45
V.1.1 Les rapports d'autorité	45
V.1.2 La confidentialité mise en doute	47
V.1.3 Les interprètes, à la fois freins et facilitateurs de la relation	48
V.1.4 L'espace co-construit	50
V.2 Les autres lieux de l'accompagnement	52
V.2.1 L'extérieur et les activités : être hors-cadre pour être hors-champ	52
V.2.2 La chambre, l'inversion des rapports de force ?	54
V.2.3 Les communs	57
V.3 L'émotion et la demande	59
V.4 Le « chez-soi », une vision commune de l'espace idéal	61
V.5 Les centres d'accueil et leurs réalités	64
V.6 Deux autres dimensions de la relation	65
V.6.1 Le temps	65
V.6.1.1 Prendre son temps	65
V.6.1.2 La pertinence de l'accompagnement à l'épreuve du temps	66
V.6.2 Âge, formation et légitimité	68
<i>VI. Conclusion et recommandations</i>	71
<i>Bibliographie</i>	76
<i>Annexes</i>	79

Introduction

En juin 2020, alors que je travaillais depuis quelques mois au sein d'un centre Croix-Rouge pour demandeurs.euses de protection internationale de la région de Namur, j'ai eu l'opportunité d'accéder à un poste de Coordinatrice de l'accompagnement individuel, en charge du bon fonctionnement de l'accompagnement des résident.e.s. A ce titre, et pour la première fois de ma carrière, un bureau personnel m'a été attribué. Très vite, j'ai été frappée par la manière dont chacun.e de mes collègues se comportait dans ce lieu. Certain.e.s s'arrêtaient sur le pas de la porte et hésitaient à y entrer, tandis que d'autres s'approchaient petit à petit, à mesure que notre conversation, débutée depuis le couloir, devenait de plus en plus personnelle. D'autres encore, souvent membres de la direction, entraient sans hésitation, s'installaient à une petite table, interpellaient des personnes dans le couloir et me parlaient de loin. De ces divergences est née ma réflexion autour de l'appropriation des espaces. Et, puisque mon poste s'y prêtait, des espaces dans la relation d'accompagnement.

De quelle manière les équipes s'accommodaient-elles de bâtiments vieillissants et dont la vocation de départ était bien éloignée de l'accueil des migrants ? Comment ceux-ci vivaient-ils ce rapport à des espaces conçus selon des normes et références différents des leurs ? Comment, enfin, développer la relation d'accompagnement en confrontant ces cadres de référence parfois radicalement différents ? Voilà les questions qui petit à petit m'ont amenée à approfondir ce sujet.

Le présent travail est le fruit d'une démarche de recherche menée durant plusieurs mois au sein des centres Croix-Rouge. Il débute par une contextualisation qui rappelle l'histoire de l'immigration en Belgique depuis le début du XX^{ème} siècle, les fondements de la procédure de protection internationale et la place de la Croix-Rouge dans l'accueil des demandeurs.euses de protection. Il détaille ensuite les principes qui sous-tendent l'accompagnement individuel tel qu'envisagé par l'organisation et les outils mis à disposition des accompagnateurs.ices avant de préciser les enjeux que pose l'espace dans ce domaine. Le troisième chapitre du travail est consacré à la construction du cadre théorique qui aborde les trois idées centrales de notre problématique : la démarche d'accompagnement, l'entretien individuel en travail social et la notion d'espace. Enfin, après une description détaillée de la méthodologie employée pour l'étude de terrain, les résultats d'une trentaine d'entretiens auprès des équipes et des résident.e.s des centres sont exposés.

I. Contextualisation : immigration et accueil en Belgique¹

La Belgique représente, depuis sa fondation, un pays d'accueil pour des migrants de tous horizons mais dont les compétences, les raisons d'émigration et les conditions d'accueil ont fortement évolués au cours du temps. Je tenterai ici de résumer cette évolution en quelques étapes-clés en me basant sur les travaux de Martiniello et Rea (2012 p. 9-36).

I.1 L'immigration en Belgique depuis le début du XXème siècle : un bref historique

I.1.1 Avant 1945

La création des États-Nations renforce les frontières et ralentit les migrations. Celles-ci consistent essentiellement en un exode rural interne provoqué par la révolution industrielle. Après la 1ère Guerre Mondiale, les ouvriers belges ne suffisent plus à satisfaire le besoin de main d'œuvre d'une industrie en pleine croissance. C'est à cette période que débutent les politiques d'immigration par le travail. Des ouvriers français, polonais et italiens sont accueillis, essentiellement dans les secteurs de la métallurgie et du charbon. Cependant en 1933, la crise économique freine subitement l'élan industriel. Il s'agit alors de privilégier les travailleurs belges et de ralentir le flux migratoire, d'où la mise en place des premières politiques de contrôle.

I.1.2 Après-guerre

La Seconde Guerre Mondiale change une nouvelle fois la perspective : de nombreux anciens ouvriers rentrés du front ne souhaitent plus revenir vers ces emplois pénibles et mal rémunérés. Le besoin de main d'œuvre se fait sentir d'autant plus cruellement que le pays a besoin de bras pour se reconstruire. La pénurie de main d'œuvre entraîne, dès 1946, la signature des Accords Charbon avec l'Italie. L'immigration est alors planifiée par contingents, toutefois les conditions d'accueil ne sont pas prises en compte dans l'organisation et les travailleurs sont logés selon les moyens disponibles, dans d'anciens camps de prisonniers ou encore dans des phalanstères. En 1956, la catastrophe de Marcinelle met fin aux accords avec l'Italie et favorise d'autres pays de départ (Espagne, Grèce, Maroc, Tunisie, Turquie, etc.). Après la crise du

¹ Cette section et sa chronologie sont adaptées de Martiniello M., Andrea R. (2012). *Une brève histoire de l'immigration en Belgique*, Frédéric Delcor pour la Fédération Wallonie-Bruxelles, p. 9-36.

charbon, les domaines en demande de travailleurs se diversifient aussi : la métallurgie, mais également la construction, les transports, etc. En parallèle de l'immigration de travail se développe une immigration liée au regroupement familial qui vient parer au déclin démographique que connaît le pays.

La fin des années 1960 et le début de la décennie suivante voient le durcissement des conditions de séjour et l'arrêt de l'immigration de travail, conséquences d'une économie en baisse et d'un chômage en hausse. A partir de 1968, la construction européenne induit en outre une différenciation entre immigrés ressortissants et non-ressortissants de l'UE (Union Européenne): les uns sont considérés comme des Européens, tandis que les autres sont toujours perçus comme des étrangers. En 1974, l'accès au territoire est réservé aux migrants dont les qualifications sont recherchées.

I.1.3 De 1974 à 1991

Malgré le durcissement des conditions de séjour, l'immigration ne s'interrompt pas totalement, et les aides au retour, en plus d'être limitées, sont peu populaires auprès de familles installées durablement en Belgique. Par ailleurs, à partir de 1974 la population immigrée change progressivement. Les ressortissants de l'UE deviennent petit à petit majoritaires, les accords bilatéraux sont suspendus mais des permis de travail continuent d'être attribués à des travailleurs de plus en plus qualifiés. Entre 1974 et 1991, le regroupement familial devient la principale source d'immigration, en accord avec une politique européenne plus soucieuse des Droits de l'Homme. Une partie des migrants arrive également via les bourses d'études attribuées par la Belgique ou en raison des restrictions d'accès aux études supérieures en vigueur dans certains pays de départ.

I.1.4 Depuis 1991

Jusqu'à la fin des années 1970, l'asile est considéré comme une nécessité humanitaire. Mais en 1980, la loi sur l'établissement des étrangers change la perspective : les demandeurs.euses de protection internationale sont de moins en moins perçus comme des victimes et davantage comme de potentiels profiteurs, d'autant que la crise économique et le chômage perdurent. Les États européens puis l'UE durcissent leur politique d'asile. En conséquence, l'immigration illégale augmente elle aussi à partir des années 1990. Depuis la fin de la guerre froide, la multiplication des conflits provoque un accroissement des demandes

d'asile, qui au départ concernent surtout des hommes. D'où un certain nombre d'évolutions concernant leur accueil : en 1993 la création des centres fermés vise à éviter que les déboutés ne restent dans la clandestinité et à organiser le retour. En janvier 2000, l'aide financière aux demandeurs.euses est remplacée par une aide en nature. Durant la décennie qui suit, une nouvelle immigration de travail est organisée mais les secteurs concernés ont changé : on passe de l'industrie à l'HoReCa, (secteur de l'hôtellerie, de la restauration et des cafés), la construction, les services aux personnes, etc. Depuis les années 2000, on note en outre une augmentation du nombre de femmes primo-migrantes, notamment issues des pays de l'Est, d'Afrique ou des Philippines. Si la migration vers la Belgique concernait jusqu'alors un nombre limité de pays, elle touche désormais une grande variété de populations.

I.2 La procédure de protection internationale en Belgique

Pour ne pas alourdir le propos, je m'attacherai ici à décrire la procédure de demande de protection internationale (DPI) dans sa forme la plus simple, telle qu'elle est vécue par la majorité des demandeurs.euses en Belgique². Je n'aborderai donc pas les cas spécifiques dans lesquels la procédure peut se trouver légèrement modifiée.

En Belgique, la protection internationale est encadrée par la convention de Genève de 1951, définissant les critères d'octroi du statut de *réfugié*, et donc de la protection qui l'accompagne. Selon ce texte, est reconnue réfugiée toute personne « *qui craint avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques.* » (Convention de Genève, art. 1.A.2, 1951 sur www.cgra.be). A défaut d'entrer dans ces conditions, les demandeurs.euses doivent justifier d'un risque réel (peine de mort, torture, excision, etc.) en cas de retour au pays. Ils/elles peuvent alors obtenir un droit de séjour au titre d'une *protection subsidiaire* (Loi du 15/12/1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, art. 48.4 sur www.droitbelge.be).

Lors de son arrivée sur le territoire, un.e migrant.e qui souhaite demander la protection doit se présenter aux autorités du pays au moment du (ou après le) passage de la frontière. Il/elle est

² C.f CGRA (2018, mars). *Schéma de la procédure*, annexe I.

alors orienté.e vers l'Office des Étrangers dont les bureaux se situent à Bruxelles. L'Office procède à la prise des empreintes digitales, relève les premières informations nécessaires à l'identification de la personne, effectue des examens médicaux et l'enregistre comme demandeuse de protection internationale. A l'issue de cette première visite, la personne se voit remettre une Annexe 26, soit un premier document de séjour provisoire reconnaissant son statut. Celui-ci reconnaît au/à la migrant.e le droit de séjourner légalement sur le territoire pendant la durée de sa demande et de bénéficier de l'aide matérielle prévue par la loi. Si les demandeurs.euses n'ont aucune adresse stable à laquelle se domicilier pendant leur temps d'attente, ils sont orientés vers les centres d'accueil. Une fois arrivé dans le centre d'accueil, ils/elles bénéficient entre autres services d'un accompagnement administratif et d'un suivi médical (<https://dofi.ibz.be> - Demande de protection internationale ; <https://www.fedasil.be> - Accueil des demandeurs d'asile).

Après une attente qui peut varier de quelques semaines à plusieurs mois, le/la demandeur.euse est convoqué.e une nouvelle fois devant l'Office des Étrangers (OE). Le rôle de l'OE est de déterminer la responsabilité de la Belgique dans le traitement de la demande d'asile. Pour cela, le/la demandeur.euse est entendu.e une première fois sur son parcours d'exil, l'accent étant mis sur les conditions de voyage et les circonstances de l'arrivée en Belgique. En effet, selon le traité de Dublin signé en 1990 par la Belgique et revu pour la dernière fois en 2013, le pays responsable du traitement de la demande est le premier pays dans lequel la personne a été enregistrée comme demandeuse (Règlement n° 604/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 sur <https://dofi.ibz.be> - Dublin). Dans le cas d'une personne ayant fait une première Demande de Protection Internationale (DPI) en Italie par exemple, ce pays reste (sauf conditions particulières) compétent pour traiter le dossier. Si la Belgique est déclarée incompétente, le/la demandeur.euse est renvoyé.e vers le pays responsable. Dans le cas contraire, le dossier est transmis à une seconde instance : le Commissariat Général aux Réfugiés et Apatrides (CGRA) (<https://dofi.ibz.be> - Demande de protection internationale).

Le CGRA est chargé d'étudier la demande sur le fond, c'est-à-dire d'analyser le parcours du/de la demandeur.euse à la lumière des critères de l'asile déterminés par la convention de Genève. Pour cela, le/la demandeur.euse est auditionné.e une seconde fois, mais l'entretien s'axe cette fois-ci sur les raisons du départ et les difficultés rencontrées durant le voyage. Toute personne auditionnée par le CGRA peut être assistée, si elle le souhaite, par un avocat. Pour les Mineurs Étrangers Non Accompagnés (MENA), la présence du tuteur légal du jeune en Belgique est

également requise. En outre, il est attendu du/de la demandeur.euse qu'il/elle fournisse tout document permettant d'appuyer son récit, et une enquête approfondie est menée par le CGRA pour vérifier les informations transmises (<https://www.cgra.be> - La procédure standard).

L'enquête du CGRA aboutit à une décision d'octroi ou non du statut de réfugié ou de protection subsidiaire. La différence entre les deux statuts réside essentiellement dans leur durée : le statut de réfugié donne droit à un permis de 5 ans au bout desquels la situation du/de la demandeur.euse est réexaminée et peut donner accès à un permis illimité. La protection subsidiaire, elle, garantit un premier titre de séjour d'un an, renouvelable en un permis de deux ans, à nouveau renouvelable une fois avant l'octroi d'un permis permanent (en résumé : 5 ans puis séjour illimité pour le statut de réfugié, 1 an puis 2 ans puis 2 ans puis séjour illimité pour la protection subsidiaire) (<https://www.cgra.be> - La décision).

Dans le cas où le CGRA rendrait un avis négatif, autrement dit si le récit du/de la demandeur.euse n'entre pas dans les conditions prévues pour l'obtention de la protection internationale, la personne peut encore, sous certaines conditions, entamer un recours devant le Conseil du Contentieux des Étrangers (CCE). Cette dernière instance de l'asile entend une troisième fois le/la demandeur.euse et évalue la validité de la décision rendue. Trois jugements peuvent en résulter : le CCE peut confirmer la décision du CGRA, auquel cas le/la demandeur.euse doit quitter le territoire (sauf ultime recours auprès du Conseil d'État, un cas extrêmement rare), la décision peut aussi être cassée et le dossier renvoyé au CGRA pour une seconde instruction, ou bien elle peut être modifiée (<https://www.fedasil.be> – Procédure d'asile).

I.3 Le réseau d'accueil des demandeurs.euses de protection internationale

Le cadre de l'accueil des demandeurs.euses de protection internationale en Belgique est fixé par la loi Accueil du 12 janvier 2007 (Loi du 12/01/2007 sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers sur <https://www.ejustice.just.fgov.be>) dérivant de directives européennes visant à standardiser l'accueil des demandeurs.euses de protection internationale. La loi dispose que chaque demandeur.euse peut bénéficier en Belgique d'une aide matérielle pendant la durée de sa procédure. Cette aide matérielle

comprend entre autres l'hébergement, l'habillement, l'accompagnement social et psychologique, les services d'interprétariat, etc.

Deux organismes principaux sont chargés de l'accueil des demandeurs.euses de protection internationale durant le temps de leur procédure en Belgique : Fedasil et la Croix-Rouge de Belgique (CRB). D'autres acteurs peuvent intervenir dans ce domaine, mais restent largement minoritaires (<https://www.fedasil.be> – Les centres d'accueil).

Fedasil est l'agence fédérale pour l'accueil des demandeurs.euses de protection internationale. Elle dépend directement du ministère de l'immigration. En septembre 2021, Fedasil comptait 6948 places d'accueil réparties dans 28 centres sur l'ensemble du territoire (Fedasil, 2021.)³. Elle exerce en parallèle une fonction de coordination du réseau. A ce titre, elle peut décider de l'ouverture ou de la fermeture de places dans l'ensemble du réseau et doit garantir le respect de la loi Accueil dans toutes les structures. Elle édite également une série de normes à respecter pour l'ouverture des places (<https://www.fedasil.be/fr/propos-de-fedasil/nos-activites> - Nos activités).

La Croix-Rouge, quant à elle, compte deux sociétés nationales opérant toutes les deux dans le domaine de l'accueil : la Croix-Rouge de Belgique et son équivalent flamand la Rode Kruis Vlaanderen. Pour des raisons pratiques, ce travail n'évoquera que la société nationale francophone. Le département Accueil des Demandeurs d'Asile (ADA) de la Croix-Rouge de Belgique se compose d'un centre de coordination et d'un réseau de structures d'accueil. En septembre 2021, ce dernier comptait 25 centres pour un total de 6437 places (Croix-Rouge, 2021).

1.4 La Croix-Rouge de Belgique dans l'accueil des demandeurs.euses de protection internationale

L'intervention de la Croix-Rouge de Belgique dans le domaine de l'accueil des demandeurs.euses de protection internationale débute en 1989 par la signature d'une convention qui octroie à l'organisation le statut d'auxiliaire des pouvoirs publics. La CRB est ainsi mandatée par le gouvernement belge pour assister l'État dans ses missions d'accueil. En retour,

³ C.f Fedasil (2021, octobre). *Rapport réseau d'accueil 09/2021*, annexe II.

celui-ci se doit de lui accorder les fonds nécessaires à son mandat et de faciliter son action, notamment en lui proposant des sites viables pour l'implantation des nouveaux centres (CICR, s.d).

Les centres d'accueil de la Croix-Rouge de Belgique sont répartis sur l'ensemble de la Wallonie, ainsi qu'à Bruxelles et Tournai (<https://www.croix-rouge.be> – L'accueil et la migration). Leur capacité varie d'environ 70 à plus de 700 places. Situés parfois dans d'anciennes casernes militaires, dans d'anciens hôpitaux, écoles ou encore colonies de vacances, les conditions matérielles d'accueil peuvent fortement varier tout en respectant les normes Fedasil (Fedasil, juillet 2018) : sanitaires intégrés dans les chambres, communs pour un même couloir ou aménagés dans des containers à l'extérieur des bâtiments ; chambres de 2 à 20 personnes pour les places d'urgence, présence d'un self ou de cuisines individuelles, etc.

En résumé, l'action de la Croix-Rouge s'insère dans les évolutions récentes des politiques migratoires en Belgique et en Europe. Des travailleurs appelés à participer au développement économique et industriel du pays, on arrive aujourd'hui à l'accueil conditionné et contrôlé de demandeurs.euses de protection internationale (Martiniello & Rea, 2012). Si les conditions d'accueil des demandeurs.euses se sont heureusement améliorées depuis les phalanstères d'après-guerre, on observe cependant de fortes disparités dans les ressources matérielles des centres. Ces différences dans les conditions de vie des personnes accueillies sont aussi des différences dans les conditions de travail des collaborateurs.rices Croix-Rouge. Ces réalités variables d'un centre à l'autre amènent naturellement à s'interroger sur les pratiques d'accompagnement qui peuvent s'y développer, comme je tenterai de le démontrer dans la deuxième partie de la recherche.

II. L'espace d'accueil et d'accompagnement individuel à la Croix-Rouge de Belgique : notre problématique

Après ces quelques mots de contextualisation, le deuxième chapitre de ce travail vise à détailler les origines de l'accompagnement individuel à la Croix-Rouge de Belgique, la manière dont l'organisation appréhende cette notion et le déploiement du projet dans les centres. La documentation interne à la CRB ainsi que les témoignages de certains de ses membres nous aiderons à mieux cerner la place qu'occupe l'espace dans ce domaine.

II.1 Principes et objectifs

En 2015, le lancement du projet d'accompagnement individuel a marqué un tournant dans l'accueil des demandeurs.euses de protection internationale à la Croix-Rouge. A la satisfaction des besoins matériels des résident.e.s s'est ajoutée la reconnaissance formelle de la dimension sociale du travail au sein des centres. Il s'agit désormais, et de plus en plus, de reconnaître la diversité du public accueilli et de ses besoins, et de proposer une prise en charge adaptée à chaque profil (Croix-Rouge, 2015).

Au départ, le projet d'accompagnement individuel s'appuie sur un principe général : permettre à chaque personne accueillie de se référer à une personne-ressource chargée de l'accompagner pendant la durée de son séjour au centre (Croix-Rouge, 2017a). La mission des Accompagnateurs.ices Individuels.les (AI) est donc au départ d'orienter les résident.e.s et de répondre à leurs questions concernant le centre. Mais leur rôle ne se limite pas à la seule transmission d'informations. L'accompagnateur.ice est également présenté.e comme une personne de confiance vers laquelle les résident.e.s peuvent se tourner en cas de besoin, un.e confident.e prêt.e à les écouter. En outre, il lui est demandé de rester disponible pour les résident.e.s dont il/elle a la charge, de faire preuve d'empathie et d'écoute, de savoir créer un lien de confiance, repérer les vulnérabilités et agir dans l'intérêt des résident.e.s, dans le respect du cadre de travail et des ressources de chacun (Croix-Rouge, 2022a). Ces objectifs sont détaillés dans les descriptions de fonction de l'Accompagnateur.rice social.e éditées en 2022 :

« En termes d'accompagnement individuel, vous créez un lien de confiance avec les résident.e.s qui vous sont désigné.e.s. En visant l'autonomie et la résilience, vous les accompagnez autour

de 4 axes : se poser et se sécuriser, s'informer et se former, se créer un réseau et se projeter. Il s'agira, entre autres, de :

- *Mener des rencontres individuelles, formelles et informelles, sur base des fréquences et outils définis.*
- *S'assurer de l'accueil, et du bon déroulement du séjour dans le centre, chambre, etc.*
- *Accompagner les personnes dans leur compréhension de la situation actuelle et leurs réflexions pour l'avenir (mise en action ajustée, encourager la découverte de l'environnement local, etc.).*
- *Être une personne ressource clé au quotidien : écouter, informer, conseiller, orienter le.a résident.e*
- *Détecter, analyser les vulnérabilités et besoins spécifiques selon une approche multidisciplinaire de l'équipe et de les orienter vers les services compétents*
- *Analyser continuellement sa pratique pour s'ajuster et préserver la juste distance professionnelle. » (Croix-Rouge, 2022a).*

A la différence d'un accompagnement en milieu ouvert, on comprend ici qu'il s'agit bien d'un suivi individuel qui englobe l'ensemble des aspects de la vie quotidienne des résident.e.s (relation aux autres, connaissance et utilisation des différents services, compréhension du cadre, etc.). L'accompagnement ne se limite pas à une série d'entretiens à mener, il consiste pour le/la professionnel.le à porter une attention constante à la personne, au jour le jour et à travers toutes les activités quotidiennes du centre. Les entretiens, dans ce contexte, ne sont que le moyen de marquer un temps de pause à intervalles réguliers, à l'écart de la routine, pour interroger la relation et faire le point sur les objectifs définis ensemble. Ils font partie intégrante du processus mais ne peuvent à eux seuls le résumer. Les procédures concernant l'accompagnement font malgré tout état d'une série de moments d'échange qu'il convient de détailler.

II.2 Les étapes de l'accompagnement

Dans la pratique, l'accompagnement individuel est rythmé par divers entretiens qui visent à assurer la mise en place du suivi. Le premier a lieu dans les sept jours qui suivent l'arrivée de la personne dans le centre. Il s'agit d'un premier contact au cours duquel l'accompagnateur.rice se présente, éclaire son rôle et évoque avec le/la résident.e ses premiers jours au centre. Le second se déroule dans les trois semaines après l'arrivée et permet de vérifier que la personne s'adapte petit à petit à la structure, en comprend le fonctionnement et

commence, idéalement, à créer des liens avec les autres résident.e.s et l'équipe. À la suite de ce second rendez-vous, le suivi s'installe dans le temps : le/la résident.e est reçu.e en entretien tous les deux mois pour faire le point sur sa vie au centre, préciser son projet d'avenir et dégager les besoins non encore satisfaits (Croix-Rouge, 2017a).

Dans un souci d'harmonisation des pratiques, le département ADA a édité dès 2017 deux outils à destination des accompagnateurs.rices. Ces outils servent de support aux entretiens et donnent de nouveaux éléments sur le champ d'action de l'accompagnement individuel.

II.3 Les outils

Le contenu des entretiens est laissé à l'appréciation de chaque accompagnateur.rice. Toutefois, ceux-ci présentent une grande diversité de profils et de parcours professionnels et ne possèdent pas toujours les acquis d'une formation dans le domaine du travail social. Afin d'assurer la bonne mise en place de l'accompagnement individuel dans les centres, le département ADA a donc eu recours à une standardisation de ses pratiques. Celle-ci se traduit entre autres par la diffusion de deux outils conçus pour aider les AI dans la conduite d'entretiens : l'outil « Sac à dos » et l'outil « Ligne du temps »⁴ (Croix-Rouge, 2018).

La ligne du temps permet de garder une trace de l'état d'avancement de la procédure et de la régularité des entretiens. Le « Sac à dos » est, quant à lui, un repère théorique permettant d'organiser les idées importantes issues de chaque entretien et de donner une visée commune à chaque accompagnement. Il se divise en quatre axes représentant quatre thématiques à développer avec les résident.e.s. Je préciserai ici rapidement le sens de chaque axe (Croix-Rouge, 2017a) :

Axe 1 : « Se poser, se sécuriser » :

Cet axe propose d'étudier la façon dont la personne accueillie se repère progressivement dans son environnement, sa capacité à créer un lien de confiance avec l'équipe et de symboliquement « poser ses valises », se créer une zone de confort et de sécurité au sein du centre.

⁴ C.f Croix-Rouge (2018 ; 2018, octobre). *Outils « Sac à dos » et « Ligne du temps »*, annexes III et IV.

Axe 2 : « S’informer et se former » :

On vise dans cet axe à cerner l’habileté d’une personne à rechercher les informations dont elle a besoin, à se renseigner sur la vie en Belgique, la procédure ou encore les services et formations que lui offre le centre. L’idée de « projet individuel » est particulièrement visible ici, au sens d’une stratégie de développement des compétences que chaque résident.e se doit de définir petit à petit.

Axe 3 : « Créer son réseau » :

Comment la personne entre-t-elle en contact avec les autres résident.e.s et l’équipe ? A-t-elle des contacts avec des personnes extérieures au centre ? Avec sa famille ? Est-elle capable de mobiliser son réseau pour la soutenir et l’aider en cas de besoin ? Cet axe interroge la sociabilité de la personne et tente d’identifier d’éventuels relais qui pourraient être activés en cas de besoin.

Axe 4 : « Se projeter » :

Là encore, il s’agit de questionner le projet individuel du/de la résident.e, sa faisabilité mais aussi sa capacité à envisager divers scénarii selon les issues possibles de la procédure. Cet axe cherche à vérifier que la personne a la capacité d’envisager l’avenir et de planifier les actions à mener pour assurer ses arrières quelle que soit l’issue de sa procédure.

En outre, afin de superviser la mise en œuvre du projet dans chaque centre, le département Accueil des Demandeurs d’Asile a décidé en 2018 la création d’une nouvelle fonction, celle de Coordinateur.rice de l’Accompagnement Individuel (CAI). Le/la CAI est chargé.e de mettre en place le projet d’accompagnement auprès des équipes des centres et d’assurer son bon déroulement. A ce titre, il/elle est amené.e à soutenir les accompagnateurs.rices dans le suivi des résident.e.s les plus vulnérables, à faire circuler les informations nécessaires au sujet des suivis, à fournir les apports théoriques et les outils dont l’équipe a besoin, etc. (Croix-Rouge, 2022b).

Il est à noter que les directives de la CRB concernant l’accompagnement ne mentionnent pas de critères liés à l’espace. Tout juste conseille-t-on aux AI de mener leurs entretiens « *dans un cadre agréable et confidentiel.* » (Croix-Rouge, 2017a) sans plus de précisions. L’aménagement d’un local dédié n’est pas exigé non plus. Par ailleurs, les descriptions de fonction mentionnent l’organisation de temps d’échanges « *formels et informels* » (Croix-Rouge, 2022a) sans pour autant expliquer la distinction entre ces deux termes ni donner

d'exemple. L'espace a-t-il un rôle à jouer dans la distinction de ces deux notions ? Quelle définition les acteurs en donnent-ils ? Un entretien mené dans un autre lieu que le local dédié est-il qualifié de formel ou d'informel ? Les entretiens exploratoires pourraient apporter quelques éléments de réponse à ces questions. Mais avant cela, il est important de se pencher sur les espaces à disposition dans les centres Croix-Rouge et sur les enjeux qu'ils représentent.

II.4 L'espace, enjeu de l'accueil

Face à un flux d'arrivées difficile à prévoir, le réseau d'accueil des demandeurs.euses d'asile se doit de rester flexible. De la capacité des organisations à ouvrir des centres dans l'urgence dépend le risque de laisser, ou non, des demandeurs.euses sans domicile. A l'inverse, les centres doivent également pouvoir être fermés si le nombre d'arrivées diminue pour éviter l'exploitation de sites à demi-pleins. Pour cette raison, il apparaît peu intéressant d'envisager la construction de bâtiments dédiés à cette seule mission. A la place, les organisations se tournent plutôt vers des bâtiments désaffectés, réhabilités à cette fin (François Romedenne, entretien, 16/03/2022).

A ce sujet, un échange avec François Romedenne, adjoint à la direction du département ayant participé à l'ouverture de plusieurs centres, apporte des informations complémentaires. Il indique que les sites suggérés par Fedasil sont visités au préalable par des membres du service Infrastructure de la CRB ainsi que par un adjoint à la direction du département. L'expérience de ces derniers dans la gestion quotidienne des centres permet d'ajouter à l'approche technique une vision des bâtiments en tant que lieux de vie. Outre les critères de surface par personne, de lits par chambres ou de sécurité, sont également pris en compte l'accessibilité en transports en commun, l'offre de formation pour DPI dans les environs, la proximité des écoles et services de santé, etc. François Romedenne observe d'ailleurs une évolution à ce sujet : là où, il y a une quinzaine d'années, les centres se limitaient à la satisfaction des besoins de base et à un nombre restreint de services, on recherche désormais à faciliter l'intégration du public dans la vie locale. La présence d'une pièce dédiée aux entretiens individuels, en revanche, n'est pas systématiquement prévue dans les plans d'aménagement étudiés par les responsables CRB. Elle n'apparaît que si la taille du site et le nombre de pièces disponibles le permet (François Romedenne, entretien, 16/03/2022).

On le comprend ici, l'accompagnement individuel n'est pas absent de la réflexion sur le choix des lieux dans lesquels s'implantent les centres, mais il n'est pas pour autant considéré comme prioritaire. La satisfaction des besoins de base et, depuis quelques années, la présence de ressources locales pour l'intégration des DPI sont largement privilégiées dans un contexte d'urgence où l'objectif principal reste d'offrir un toit aux demandeurs.euses d'asile enregistrés.ées à Bruxelles. L'accompagnement individuel ne débute que dans un second temps, une fois le fonctionnement quotidien mis en place et rôdé par l'équipe. C'est à ce moment-là qu'un espace peut éventuellement être dégagé pour cette mission.

Comment donc l'accompagnement est-il mis en place dans les centres dans lesquels un espace n'a pas (ou pas encore) été dédié aux entretiens ? Un entretien individuel peut-il se dérouler dans un lieu tiers et poursuivre les mêmes objectifs ? Le témoignage de Justine Servais semble suggérer que oui (Justine Servais, entretien, 24/06/2021). En tant que coordinatrice de l'accompagnement individuel (CAI), Justine a la charge de l'implémentation et de la supervision du processus d'accompagnement individuel dans un centre Croix-Rouge hébergeant une centaine de personnes. Au sujet de l'espace, elle déclare : *« Je pense que la personne amène tellement de chaleur que parfois, même dans une salle, c'est vrai, on pourrait dire une salle toute noire, on pourrait dire « non, ça ne va pas aller » mais ça dépend de ce que la personne amène aussi. »* (Justine Servais, entretien, 24/06/2021). Cette affirmation laisse à penser que lorsque la relation de confiance est bien établie, la qualité de la communication peut faire oublier l'inconfort des lieux.

Malgré cela, Justine admet tout de même que certaines conditions peuvent parasiter le bon déroulement de l'entretien, comme l'indiquent les extraits suivants : *« Le bureau AI (N.B : la pièce dédiée aux entretiens) est au premier [étage] avec le bureau adjointe et juste à côté il y a le couloir MENA (N.B : Mineurs Étrangers Non Accompagnés, qui sont également accueillis dans les centres durant leur procédure et bénéficient d'un accompagnement spécifique). Donc c'est sûr que quand on fait les entretiens il faut s'assurer qu'il n'y ait pas trop de chahut avec les MENA s'ils sont au retour de l'école. » « Mais [le centre] reste quand même très très petit, un très petit centre donc les bureaux se comptent peut-être sur les doigts d'une main donc c'est un peu compliqué de trouver vraiment un endroit sécurisant (...) moi je propose à mes AI que dès qu'ils peuvent sortir, il y a la forêt à 20 min à pied, ben partez ! »* (Justine Servais, entretien, 24/06/2021).

On comprend à travers ces extraits que, si la qualité de la relation est primordiale dans le bon déroulement des entretiens même lorsque les conditions matérielles ne sont pas optimales, celles-ci revêtent malgré tout une certaine importance. Le calme et la confidentialité participent du sentiment de sécurité nécessaire pour se livrer en toute confiance, au point où il peut s'avérer préférable de se retrouver hors les murs du centre si ces conditions ne peuvent être réunies dans son enceinte.

Un autre indice de l'importance de l'espace se retrouve dans l'aménagement même des centres. Bien que les bâtiments ne s'y prêtent pas au départ, la plupart des centres dédient néanmoins une pièce aux entretiens d'accompagnement. Les « bureaux A.I » sont d'ailleurs aménagés partout de façon similaire : une pièce isolée, meublée avec des sofas, du thé/café à disposition, une attention particulière accordée à la décoration (couleur des murs, objets décoratifs, photos, etc.), un tapis, une armoire et un poste de travail avec bureau, ordinateur et téléphone.

Pourquoi cette disposition de l'espace se retrouve-t-elle peu ou prou dans tous les centres ? Que dit-elle des objectifs de l'accompagnement individuel et de ses limites ? Pourrait-on envisager une autre disposition qui servirait d'autres buts ou qui permettrait de mieux atteindre ceux existants ?

A ce stade, les interrogations soulevées sont nombreuses. On comprend que les lieux dans lesquels s'établissent les centres ne sont pas conçus, au départ, pour abriter migrants et travailleurs.euses sociaux.ales sur une période prolongée. Les équipes des centres ont donc toujours dû « faire avec », composer avec les espaces à disposition et développer leur pratique en tenant compte des contraintes que ceux-ci imposent. L'accompagnement individuel, arrivé plus tardivement, n'échappe pas à la règle et doit, lui aussi, s'adapter. Et pourtant, on observe que même des centres dans lesquels le nombre de pièces est déjà limité aménagent un local pour les entretiens d'accompagnement, et que, de plus, ces locaux présentent des similarités dans tous les centres. Une observation d'autant plus surprenante que la Croix-Rouge ne donne pas d'indications quant aux espaces à privilégier pour les entretiens.

Ainsi, une réflexion s'impose : si l'émergence de l'accompagnement individuel dans les centres Croix-Rouge a spontanément suscité l'aménagement progressif d'espaces dédiés, on peut supposer qu'il s'agit là d'une réponse à un besoin spécifique identifié dans le suivi des résident.e.s. Il semblerait ainsi que les espaces à disposition n'aient plus suffi à abriter la relation

singulière entre collaborateurs.rices et résident.e.s que l'accompagnement tend à développer. D'où la question qui guide la présente recherche : Dans quelle mesure la relation qui se joue entre travailleurs.euses des centres et résident.e.s lors d'un entretien individuel est-elle impactée par le lieu de la rencontre ?

Dans le but de répondre à cette question, la première étape consiste à mieux cerner ce que la démarche d'accompagnement suppose en termes de travail social. L'accompagnement individuel tel qu'il est envisagé par la CRB se rapproche sur de nombreux points de la définition qu'en donne Maela Paul dans ses divers travaux (Paul, 2012 notamment). La section suivante se basera donc sur ses recherches pour tenter de définir la notion d'accompagnement au-delà de son application dans les centres.

III. Espace et accompagnement : notre cadre théorique

A travers la question qui oriente notre recherche se distinguent trois notions à approfondir. La première est celle de l'accompagnement, de la démarche singulière qu'il représente et de la posture qu'il impose aux professionnels. Au centre de ce parcours se trouve l'entretien individuel, au cours duquel se noue la relation entre accompagnant et accompagné. C'est la deuxième notion que j'identifie. Enfin, l'enjeu principal de la recherche se situe dans l'articulation entre l'entretien d'accompagnement et l'espace qui l'abrite. L'espace, en tant que cadre des interactions entre AI et résident.e, est donc la troisième notion à étudier. Afin de mieux cerner ces trois notions, il est nécessaire à ce stade de la recherche de se tourner vers la littérature pour tenter d'en retirer les concepts et outils théoriques qui permettront d'appréhender les résultats de l'enquête de terrain qui suivra. C'est là l'objectif de ce chapitre.

III.1 La démarche d'accompagnement en travail social

L'accompagnement, faire « avec » l'autre et non « à sa place », est un principe largement répandu en travail social depuis les années 1970 (Paul, 2012 ; Grimaud, 2009). Paul M. cite la définition du terme dans le dictionnaire, formulée ainsi : « *Se joindre à quelqu'un/pour aller où il va/en même temps que lui* » (Paul, 2012).

Cette formulation nous amène à identifier dans l'accompagnement 3 éléments centraux : *la rencontre et la construction du lien, le cheminement vers un objectif commun*, et enfin *la posture du professionnel* qui se doit de s'adapter à la personne accompagnée. En cela, l'accompagnement tel qu'il est envisagé à la Croix-Rouge semble bien correspondre à ce schéma : des rencontres régulières, la demande formulée par l'institution de développer un lien de confiance, les objectifs inscrits à chaque entretiens et les divers conseils prodigués sur la posture à adopter sont autant de critères à mettre en parallèle avec cette définition. C'est sans doute dans ce dernier élément, la posture, que se révèle le mieux le savoir-faire développé par les travailleurs.euses sociaux.ales dans la démarche. En effet, s'il est possible de retrouver la construction d'un lien de confiance dans des relations qui ne relèvent pas de l'accompagnement (on peut penser entre autres aux rapports médecin/patient.e, parent d'élève/professeur.e, capitaine/équipage, etc.) tout comme la fédération des acteurs.rices autour d'un objectif commun (notamment dans le milieu de l'entreprise au travers des techniques de management

par objectif), la posture des professionnel.le.s singularise leur démarche et caractérise la relation avec la personne accompagnée.

A ce sujet, Paul M. (2012) identifie cinq postures que le/la professionnel.le.s doit adopter :

- **La posture éthique :** définit une posture non-violente vis-à-vis de la personne accompagnée. L'éthique, dans l'accompagnement, consiste à ne pas se substituer à l'autre mais à lui laisser toute sa place.
- **La posture de non-savoir :** consiste à soutenir le questionnement plutôt que d'affirmer, à ne pas prétendre que l'on sait, que l'on comprend l'autre trop vite.
- **La posture de dialogue :** s'adresser à l'autre de personne à personne, dans une relation dégagée de toute hiérarchie, de tout jeu de pouvoir.
- **La posture d'écoute :** la posture d'écoute peut se rapprocher de celle d'« écoute active », soit la posture du/de la professionnel.le qui porte toute son attention à la parole de l'autre et la questionne, l'interpelle pour tenter d'en comprendre les fondements.
- **La posture émancipatrice :** qui vise à rendre l'autre indépendant du/de la professionnel.le, à faire émerger chez lui/elle les ressources dont il/elle a besoin.

L'étude de ces postures nous amène à formuler plusieurs remarques. Tout d'abord, il est nécessaire de constater qu'elles ne vont pas de soi. Savoir faire preuve d'écoute, se décentrer, se détacher des jeux de pouvoir, permettre à l'autre de prendre sa place et son indépendance, sont autant de compétences qui ne peuvent s'acquérir sans une formation adéquate et une pratique répétée (Guélamine, 2007). Or la CRB emploie des collaborateurs.rices aux profils très divers qui ne possèdent pas tout.e.s de formation ou d'expérience dans le milieu du travail social. Pour cela, l'organisation impose un parcours de formation pour tout nouvel AI, dont le contenu vient d'être étoffé⁵. Cette formation parvient-elle à combler les éventuels manques des accompagnateurs.rices ? Ceux/celles-ci se considèrent-ils/elles comme suffisamment outillé.e.s pour assurer cette mission ? Retrouve-t-on dans leurs discours des éléments qui confirment la présence de ces diverses postures ? Autant de questions auxquelles il conviendra de répondre au travers des entretiens exploratoires.

⁵ Le déroulé de la formation étant encore en cours d'adaptation, il n'est pas diffusable pour le moment.

Ensuite, la posture de non-savoir apparaît particulièrement importante dès lors qu'il s'agit d'accompagner un public multiculturel. En tant que membre de la société d'accueil, il est essentiel pour l'AI de savoir mettre à distance ses propres préjugés et d'interroger les représentations des personnes accompagnées afin de limiter les malentendus et de favoriser le dialogue entre culture d'origine et culture du pays d'accueil (Cohen-Emerique, 2015). L'écoute doit dans ce contexte se doubler d'une ouverture d'esprit et d'une capacité de décentration suffisantes pour décoder des cadres de référence parfois fondamentalement différents de ceux des européens. En cela, elle peut être mise en parallèle avec l'approche interculturelle défendue par Margalit Cohen-Emerique dont la première étape, appelée « *décentration* », doit permettre une « *découverte du cadre de référence de l'autre* » pour aboutir à une « *négociation/médiation interculturelle* » (Cohen-Emerique, 2015b p.15). Sans une démarche de cet ordre, les différences culturelles pourraient représenter autant de freins dans l'établissement de la relation de confiance.

En outre, la posture de dialogue détachée de tout enjeu de pouvoir peut s'avérer difficile à atteindre dans le cadre des centres d'accueil. Comment en effet dialoguer à égalité avec la personne accompagnée alors que les collaborateurs.rices possèdent en-dehors des entretiens une position d'autorité vis-à-vis des résident.e.s ? Le changement de posture peut se révéler délicat entre l'entretien et les autres moments de la vie quotidienne. De plus, il convient de réfléchir à la place que la personne interrogée donne elle-même au/à la collaborateur.rice. Comme la définition des présupposés culturels de l'entretien le montrera plus loin, certains publics issus de cultures où la figure du/de la chef.fe est particulièrement forte peuvent confier aux représentant.e.s de l'autorité la responsabilité de leur sort (Scarpa, 2009). Dans cette situation, la volonté de l'accompagnateur.rice de rendre la personne actrice de son projet de vie peut être perçue comme un refus des responsabilités qui lui incombent, une posture de fuite ou de rejet. Peut-être les entretiens amèneront-ils des éléments concernant ce changement de posture chez les acteurs.rices.

En résumé, si l'accompagnement individuel tel qu'il est envisagé par la CRB correspond bien à la définition qu'en donne M. Paul, il comporte néanmoins des écueils potentiels qu'il convient de révéler, pour mieux les appréhender. Ainsi, la formation des AI représente un enjeu important dans l'acquisition des postures adéquates, et notamment d'une approche interculturelle essentielle à une meilleure compréhension des personnes accompagnées. De plus, il apparaît important de faciliter la transition entre la position d'autorité des

collaborateurs.rices dans les tâches de la vie quotidienne à la posture de dialogue requise dans la démarche d'accompagnement. Cette transition doit en outre être clairement communiquée aux résident.e.s, d'une part afin d'éviter toute confusion, d'autre part afin de ne pas susciter chez eux/elles des attentes qui ne seront pas rencontrées (notamment en termes de protection ou d'assistance là où le suivi vise l'autonomie).

Pour cela, l'instauration de lieux et de moments d'échange spécifiques, en-dehors de la routine du centre, peuvent aider à distinguer le rôle du/de la collaborateur.rice dans ses tâches quotidiennes et dans sa position d'AI. C'est là l'une des fonctions de l'entretien individuel. Cependant, celui-ci peut, à son tour, comporter quelques freins, comme la partie suivante tentera de le démontrer.

III.2 L'entretien individuel de travail social

Comme l'indique Robert Scarpa (2009), l'entretien individuel est le reflet de plusieurs présupposés culturels qu'il convient d'exposer dès lors que l'on tente de l'appliquer auprès d'un public multiculturel. Dans son article « *Questions sur les présupposés culturels de l'entretien individuel de travail social* » il décrit quatre présupposés et les met en perspective. Nous tenterons de décrire ci-dessous ces présupposés et de les mettre en miroir avec le travail d'accompagnement dans les centres Croix-Rouge. De plus, il sera tiré de chacun d'entre eux une série d'interrogations qui pourraient être adressées durant la phase exploratoire.

III.2.1 L'individualisation

L'entretien est individuel car issu de l'individualisme qui caractérise les sociétés occidentales contemporaines. Scarpa identifie les origines de l'individualisme au moment des mouvements d'opposition à la féodalité à partir du XVIII^{ème} siècle. Il oppose les sociétés individualistes aux sociétés basées sur des logiques communautaires où l'intérêt du groupe prime sur celui de l'individu.

Les demandeurs.euses de protection internationale hébergé.e.s dans les centres sont majoritairement issu.e.s de sociétés communautaires (CGRA, mai 2022)⁶. Or cette dimension

⁶ C.f CGRA (2022, mai). *Statistique d'asile avril 2022*, annexe V.

n'est évoquée dans aucun descriptif de l'accompagnement qui, comme son nom l'indique, reste individuel. Qu'en est-il de ces dynamiques ? Comment les résident.e.s vivent-ils les entretiens en tête à tête, dans une pièce à l'écart du groupe ?

III.2.2 Le progrès

Robert Scarpa indique que la logique du projet de vie suppose une certaine foi en l'avenir, une vision linéaire du temps et la recherche d'un progrès. Cette vision s'oppose à celle d'un temps cyclique tel qu'il est conçu dans certaines cultures, où le changement n'est pas toujours considéré comme positif et où le respect des traditions occupe une place centrale. Construire un projet de vie peut représenter un défi tant pour les collaborateurs.ices que les résident.e.s accompagné.e.s, étant donné la situation administrative de ces derniers. En effet, comment envisager l'avenir alors que plane l'incertitude d'obtenir ou non un droit de séjour ? Et comment réfléchir à son avenir alors que les familles restées au pays peuvent être sources d'inquiétudes constantes (Baldassar, 2010) ?

III.2.3 La non-directivité

La non-directivité vise, selon R. Scarpa, à placer la personne en position d'actrice durant l'entretien. La parole lui est laissée, à elle de s'en saisir pour orienter la réflexion. Or cette technique suppose là encore une pensée individualiste. Elle s'insère dans un modèle de société démocratique, où le dialogue avec l'autorité est possible et où l'égalité représente un idéal à atteindre. Certaines cultures, à l'inverse, sont structurées par des rapports dominants/dominés, le dominant étant celui à qui revient le devoir de protéger.

Comme évoqué plus haut, les collaborateurs.ices des centres possèdent dans les activités quotidiennes une position d'autorité vis-à-vis des résident.e.s, or cette posture entre en conflit avec la posture de dialogue qu'évoque Paul (Paul, 2012). Les résident.e.s perçoivent-ils/elles ce changement de cadre au moment de l'entretien individuel ? Le recours systématique au local AI pour les entretiens peut-il aider à cette distinction des rôles ? Et comment les collaborateurs.ices manient-ils/elles ces différentes postures ?

III.2.4 La hiérarchie de Maslow

Le modèle pyramidale proposé par Maslow (1943 dans Scarpa, 2009) est l'un des incontournables du travail social contemporain. Cependant, Scarpa souligne que ce modèle fonctionne pour une population occidentale éduquée mais ne se vérifie pas nécessairement avec un public immigré. Dès lors, des situations peuvent apparaître dans lesquelles les travailleurs.euses sociaux.ales sont surpris.es que les besoins exprimés ne respectent pas la hiérarchie proposée par Maslow, et peuvent être tentés d'orienter le suivi de façon à rétablir l'ordre de la pyramide.

Qu'en est-il des résidents des centres ? Les outils proposés ne semblent pas imposer cette hiérarchie, cependant les collaborateurs.rices sont-ils/elles parfois amené.e.s à y recourir ?

Nous venons de le voir, la pratique de l'entretien individuel, si elle semble aller de soi pour tout travailleur.euse social.e formé.e en Europe, peut être difficilement compréhensible pour un public issu de cultures différentes dont les cadres de références n'intègrent pas des notions telles que l'autonomie, le progrès ou encore le dialogue avec l'autorité. En quoi les locaux prévus pour les entretiens individuels dans les centres favorisent-ils ce décalage ? Pour le savoir, il est maintenant utile d'identifier des outils d'analyse qui permettront une meilleure lecture des espaces à étudier. La section suivante s'attelle à cette tâche.

III.3 L'espace : disposition et proxémie

Qu'il soit envisagé sous l'angle de l'architecture, de l'ergonomie, de la sociologie ou encore de la psychologie, l'espace est une notion transversale à bien des domaines des sciences humaines. Aussi n'est-il pas étonnant que certains.es chercheurs.euses aient tenté de croiser ces divers regards afin de produire des clés de compréhension de ce concept. Nombre d'entre eux/elles se sont attaché.e.s à comprendre l'organisation d'espaces de grande ampleur, telles que les villes. D'autres se sont intéressé.e.s aux espaces de travail, de soin ou d'habitation mais les sources sont moins nombreuses en ce qui concerne des espaces tels que ceux dédiés aux entretiens. Pour mieux les appréhender, il est nécessaire de revenir à l'échelle de l'interaction interpersonnelle, de s'intéresser à l'inscription dans l'espace de la relation entre deux individus, à ce qui la facilite ou l'empêche.

Dans ce domaine, Edward T. Hall reste un auteur incontournable. En 1966, il développe le concept de *proxémie*, soit « *l'étude de la perception et de l'utilisation de l'espace par l'Homme* » (Hall, 1968 p. 83 dans Guyonnard & Vacher, 2018). S'inspirant de l'éthologie, il identifie quatre zones concentriques au centre desquelles se trouve l'individu. Ces zones correspondent aux degrés de distance qu'il maintient vis-à-vis des autres selon les rapports qu'il entretient avec eux. Les quatre cercles identifiés sont les suivants (Hall, 1966 dans Guyonnard & Vacher, 2018) :

- **Le cercle intime** : qui implique des contacts physiques plus fréquents et un grand échange sensoriel (regard, modulations de la voix, toucher, etc.). Cette zone est réservée aux relations les plus proches : amis.es intimes, famille, conjoint.e.
- **Le cercle personnel** : dans lequel peuvent entrer les personnes connues. Il correspond à la distance nécessaire pour une poignée de main et est privilégiée dans les conversations particulières.
- **Le cercle social** : dans lequel se retrouvent les amis et collègues de travail. Il oblige à augmenter le volume sonore. Il se retrouve également entre les individus qui circulent dans un espace public tant que la foule n'est pas trop dense (rue, gare, arrêt de bus, etc.).
- **Le cercle public** : il s'établit lorsqu'un individu s'adresse à un groupe. Il suppose un volume sonore élevé.

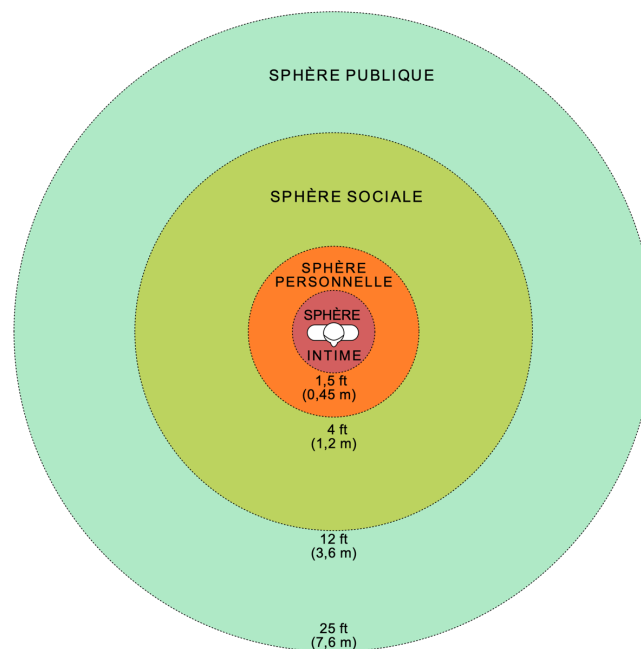


Figure 1 Diagramme des sphères proxémiques chez des sujets de la classe moyenne de la côte nord-est du continent américain, d'après Hall (1966).

Bien qu'il mérite d'être traité avec recul lorsqu'il est appliqué à des sociétés contemporaines plus métissées qu'auparavant (Verbunt, 2012), ce concept a malgré tout l'avantage de proposer une clé de lecture des comportements sociaux dans l'espace. A priori, on pourrait supposer que les acteurs.rices lors d'un entretien individuel se tiennent à l'intérieur de leurs zones sociales respectives, peut-être de leur zones personnelles si la relation est bien établie. Toutefois Hall (1966 dans Guyonnard & Vacher, 2018) insiste sur la relativité de ces distances selon les cultures, l'étendue des zones pouvant fortement varier de l'une à l'autre (la promiscuité est mieux acceptée dans les milieux urbains en Chine que dans les pays du nord de l'Europe). Dans un milieu multiculturel tel que le centre, on peut donc s'attendre à des différences de comportement qu'il conviendra de vérifier dans les entretiens.

En parallèle de la proxémie, Hall (Hall, 1971 dans Fischer, 2020) s'intéresse également à l'aménagement des espaces et à son influence sur les interactions. De cette étude naît une distinction des éléments de l'espace en trois catégories :

- **Fixe**, qui désigne le plafond, les murs et tout ce qui ne peut être déplacé. Il est le reflet d'une organisation rigide qui appelle un comportement précis.
- **Semi-fixe**, soit les meubles et autres objets mobiles, dont la disposition relève de ce que Hall nomme des « modèles micro-culturels », soit les normes d'un groupe donné auxquels les individus peuvent apporter de légères variations.
- **Informel**, la distance interpersonnelle, la proxémie.

Tentons d'appliquer cette catégorisation aux locaux AI dans les centres d'accueil : la démarche consistant à dédier une pièce à l'accompagnement individuel représente bien la volonté d'instaurer un espace fixe dans lequel doit s'exercer une activité précise : l'entretien individuel AI. Comme indiqué plus haut, la disposition des éléments semi-fixes dans ces locaux présente des similitudes dans la plupart des centres d'accueil (sofa, décoration, lumière douce, café/thé, etc.) mais cependant on peut supposer qu'elle varie légèrement selon les endroits. Il serait dès lors intéressant d'observer les différences entre les locaux visités lors de la phase exploratoire.

Hall ajoute encore deux adjectifs pour décrire l'aménagement des espaces : « *sociopetal* » (en anglais dans le texte), qui définit des espaces favorisant les interactions, et « *sociofugal* », pour

les espaces qui les limitent. En français, on parlera d'espaces « sociopètes » et « sociofuges » (Hall, 1978 dans Didier, 2014).

A nouveau, il conviendra dans la phase exploratoire d'observer les aménagements sociopètes et sociofuges dans les locaux AI. Il pourrait être également intéressant de laisser aux personnes interrogées le soin de définir la place de chacun durant l'entretien et d'observer le résultat.

En complément de l'approche de Hall, Robert Sommer apporte des précisions quant à la disposition des places assises (Sommer, 1959 dans Sauvayre, 2021). Dans le cadre d'une étude menée au sein d'un hôpital psychiatrique, il est amené à observer l'intensité des interactions entre les membres du personnel selon la place qu'ils occupent à table durant la pause déjeuner. Il en ressort que les échanges sont les plus nourris lorsque les individus sont placés de part et d'autre des angles de la table, suivi du placement en face à face. Les interactions les plus limitées arrivent, quant à elles, lorsque les individus se trouvent côte à côte ou en diagonale. (Sommer, 1959 dans Sauvayre, 2021). Rapporté au schéma ci-dessous, la disposition de A et B facilite leurs échanges, tout comme celle de B et H. A l'opposé, B aura moins d'interactions avec G ou C.

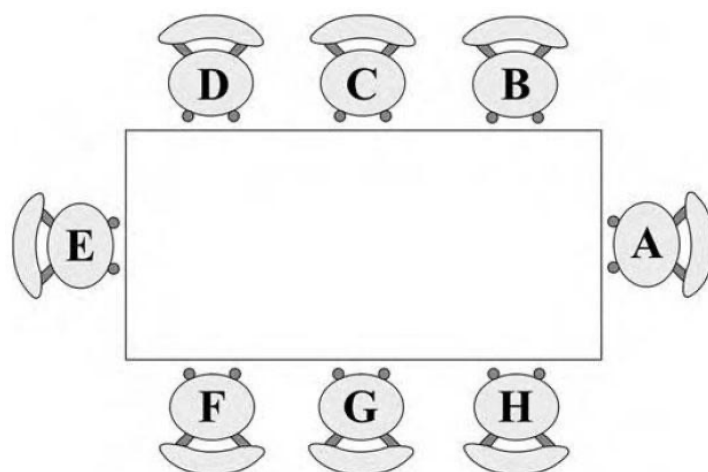


Figure 2 Disposition des places assises dans l'expérience de Sommer, 1959 (schéma issu de Sauvayre, 2021).

Pour compléter les outils présentés jusqu'ici, il est possible de s'inspirer d'un auteur plus récent, Jean Rémy, dont les recherches, d'abord économiques puis sociologiques, ont essentiellement portées sur la ville. Rémy (2015) envisage l'espace comme le fruit d'une co-construction issue de deux fonctions : la *production* et l'*appropriation*. La production est la fonction de ceux qui commandent la création de l'espace et le conçoivent selon des objectifs donnés en tentant

d'anticiper l'utilisation qui en sera faite par la suite. L'appropriation quant à elle est la façon dont les utilisateurs se servent de l'espace créé. Ces deux fonctions peuvent être assumées par des acteurs distincts ou non, dont les intérêts vis-à-vis de l'espace peuvent être divergents. Les concepteurs tentent d'influencer les utilisateurs selon les comportements qu'ils attendent d'eux, mais ces derniers peuvent adopter des comportements non planifiés, ou détourner l'espace pour servir leurs propres intérêts.

Appliqué aux locaux AI, cette distinction est riche de sens. Un premier niveau de lecture pourrait amener à dire que la production originelle des espaces est antérieure à l'installation du centre, puisque les bâtiments ont été réaffectés. Ils ont donc été produits pour servir des objectifs généralement bien éloignés de ceux visés aujourd'hui. On en revient alors à la difficulté de devoir composer avec des espaces parfois peu adaptés, ainsi que nous l'évoquions plus haut.

Les premiers concepteurs de ces locaux ne pouvaient anticiper l'utilisation qui en serait faite actuellement, et il revient aux équipes des centres de se les approprier pour leurs propres buts. Le second niveau de lecture concerne cette appropriation : les équipes des centres, dans leur volonté d'aménager l'espace pour accueillir les entretiens individuels deviennent à leur tour des productrices-utilisatrices, et cette double fonction peut s'étendre aux résident.e.s si ceux-ci/celles-ci sont impliqué.e.s dans l'aménagement. Il serait bon d'observer de quelle manière ces deux temporalités de la production et de l'appropriation s'entrecroisent dans les espaces étudiés.

En résumé, les rapports interpersonnels s'inscrivent notamment dans l'espace selon la nature des relations, la volonté de chaque acteur.ice d'entretenir des échanges plus ou moins nourris et l'activité à accomplir. Ces variables peuvent être appréciées par la disposition des acteurs.ices et des objets dans un même lieu et leurs interactions. La culture exerce une influence forte sur la disposition, participant ainsi de ce processus de co-construction qui amène à la production de l'espace.

III.4 Conclusion du cadre théorique et hypothèses

En résumé, le corpus étudié nous enseigne que la démarche d'accompagnement est affaire de confiance, de cheminement commun et de posture du/de la professionnel.le. La posture, élément central, doit être travaillée pour permettre à la personne accompagnée de prendre toute sa place. Cependant elle suppose notamment un dialogue à égalité entre accompagnant.e et

accompagné.e qui dévie de la position d'autorité que les collaborateurs.rices des centres se doivent d'assumer en-dehors de leur rôle d'AI. En outre, il leur faut réserver des moments d'échange détachés de la routine quotidienne pendant lesquels ils/elles peuvent se consacrer à une écoute soutenue des résident.e.s. Les entretiens individuels remplissent ce rôle, en offrant des temps de pause pendant lesquels chacun.e peut occuper la place qui lui revient dans l'accompagnement. Mais dans un contexte multiculturel, les entretiens eux-mêmes représentent une vision européenne du travail social, marquée entre autres par l'individualisme, l'autonomisation ou encore la recherche du progrès. Il convient de souligner ces présupposés, de les mettre à distance pour mieux accueillir les migrants.e.s et faciliter leur intégration dans la société d'accueil. L'espace peut aider à cela. En tant que révélateur des codes culturels mais aussi comme modérateur des échanges et comme produit d'une possible co-construction entre équipe et résident.e.s, son analyse peut s'avérer riche d'enseignements. Arrivés au bout de la recherche théorique sur ce sujet, voici les hypothèses que nous pouvons formuler à présent :

- En se basant sur la posture de dialogue telle que présentée par M. Paul (2012), une première hypothèse consisterait à supposer que la qualité de la relation de confiance qui s'établit durant un entretien est améliorée par la capacité du/de la collaborateur.rice à faire de l'espace un cadre dans lequel l'écoute et le dialogue à égalité sont permis.
- Les travaux de Rémy (2015) nous amènent en outre à émettre l'hypothèse qu'un local AI aménagé en collaboration entre l'équipe et les résident.e.s favorise la relation de confiance.
- D'après les présupposés décrits par Scarpa (2009), on peut imaginer que de se retrouver en tête à tête avec un.e collaborateur.rice pour parler de soi puisse représenter une difficulté pour des résident.e.s et des collaborateurs.rices issu.e.s de sociétés communautaires.
- Enfin, les travaux d'Edward T. Hall (1978 dans Didier, 2014) nous amènent à supposer que les collaborateurs.rices les plus expérimenté.e.s sont plus attentifs.ves à leur placement dans l'espace.

Afin de vérifier ces hypothèses, il a été nécessaire de revenir vers le terrain au travers d'une série d'entretiens exploratoires. Mais avant d'aborder l'analyse des témoignages recueillis, un point s'impose sur la méthodologie employée. La section suivante donne quelques précisions à ce sujet.

IV. Méthodologie de la démarche exploratoire

Le cadre théorique ayant posé les jalons de notre réflexion sur l'influence des espaces dans la relation d'accompagnement, la démarche exploratoire a eu pour but de confronter les concepts étudiés avec le terrain des centres Croix-Rouge. Le chapitre suivant détaille le processus ayant mené à la conception de la méthodologie et la manière dont celle-ci a été mise en œuvre. Il évoque, en outre, quelques difficultés rencontrées dans la mise en pratique de cette approche. Enfin, il précisera la manière dont les informations recueillies ont été traitées pour parvenir à l'analyse qui sera développée plus loin.

IV.1 Les entretiens, une approche qualitative qui fait sens

Le mémoire portant sur les entretiens individuels et la relation à l'espace, une méthode de recherche qualitative s'est naturellement imposée. Les entretiens exploratoires présentent en effet l'avantage de pouvoir devenir en eux-mêmes des sujets d'étude pour la recherche, les expériences rapportées par les personnes interrogées pouvant être complétées par des observations de première main effectuées sur le moment.

Concernant la conduite des entretiens, la méthode semi-directive a semblé la plus indiquée car il s'agissait ici de laisser aux sujets la possibilité de faire émerger des pistes de réflexion encore inexplorées ou de remettre en cause le cadre théorique tout en gardant une certaine maîtrise des sujets abordés. Par une série de questions ouvertes, en réagissant parfois aux propos de la personne, la méthode semi-directive m'a donné davantage de liberté dans l'orientation de la discussion tout en laissant la place à chaque personne pour s'exprimer. Elle se rapproche en outre des conditions des entretiens AI, ce qui autorise un meilleur parallèle entre les deux types de rencontres. L'entretien semi-directif suppose la rédaction préalable d'un guide d'entretien, celui-ci est présenté en fin de chapitre.

IV.2 La constitution de l'échantillon

Afin d'obtenir un échantillon aussi fiable que possible dans la limite des moyens disponibles pour la recherche, 30 personnes ont été interrogées dont 14 accompagnateurs.rices et 16 résident.e.s. Il m'apparaissait essentiel en effet de ne pas se limiter à la façon dont les membres des équipes perçoivent les entretiens et ce qu'ils/elles observent des réactions des résident.e.s, mais de s'intéresser également à la manière dont ces derniers.ères les vivent. Pour mieux appréhender les diverses réalités de terrain, il m'a semblé en outre intéressant de répartir l'échantillon entre des centres de capacités différentes. Mon expérience professionnelle m'a donné accès aux directions des centres Croix-Rouge ainsi qu'aux Coordinateurs.rices de l'accompagnement individuel, ce qui a facilité la mise en contact avec les sujets.

Au final, cinq centres ont été visités : deux d'entre eux peuvent être considérés comme des centres de capacité limitée (moins de 300 places), deux de capacité moyenne (entre 300 et 500 places) et un de grande capacité (au-delà de 500 places). Le tableau ci-dessous donne un aperçu de leur répartition :

Centre	Capacité	Emplacement
A	Moyenne	Namurois
B	Limitée	Communauté germanophone
C	Grande	Liège
D	Moyenne	Liège
E	Limitée	Province du Luxembourg

Le tableau ci-dessous décrit plus en détail les caractéristiques des accompagnateurs.rices interrogé.e.s ⁷:

⁷ Note : tous les noms des sujets cités dans le présent travail sont des noms d'emprunts qui visent à préserver l'anonymat des déclarations.

Nom	Âge	Nationalité	Formation de base	Expérience	Centre
Alba	30	Marocaine	Assistante sociale	3 ans	A
Daniel	36	Belge	Assistant social	2 mois	A
Caroline	30	Espagnole	Master en sciences politiques	2,5 ans	A
Sandra	27	Belge	Master en criminologie	3 ans	B
Carlotta	27	Italienne	Master en sociologie des migrations	4 ans	B
Elsa	21	Belge	Assistante sociale	6 mois	B
Sam	59	Belge (né en Tunisie)	Licence en littérature	5 ans	C
Sophie	26	Belge	Educatrice spécialisée	2 mois	C
Rachel	27	Belge	Assistante sociale	3,5 ans	C
Frédéric	49	Belge	Educateur spécialisé	3 ans	D
Coralie	53	Belge (née au Burundi)	Professeure de littérature	7 ans	D
Mathilde	30	Belge	Licence en coopération internationale	5 ans	E
Quentin	37	Belge (né en Côte d'Ivoire)	Bachelier conseiller en développement durable	5 mois	E
Jérôme	47	Belge (né au Cameroun)	Educateur spécialisé	6 ans	E

L'échantillon offre une grande diversité de profils, ce qui renforce la validité externe de l'étude et permet d'enrichir la palette des témoignages. Cependant il est à noter que tout.e.s possèdent un diplôme d'études supérieures, ce qui n'est pas le cas de tous les membres des équipes que j'ai rencontrées. Or certain.e.s AI identifient la formation comme une condition centrale pour assurer un accompagnement de qualité, comme nous le verrons dans la dernière partie de l'analyse. Par conséquent, si l'étude avait pu se poursuivre il aurait été intéressant d'interroger des personnes qui ne possèdent pas ce niveau d'études afin de vérifier si cette variable influe sur leur conception de l'accompagnement et sur leurs pratiques.

Concernant les résident.e.s en revanche, pour diverses raisons il s'avère souvent difficile de planifier un entretien plusieurs jours à l'avance et de s'assurer que celui-ci soit honoré. Par conséquent, il a été nécessaire de trouver des candidat.e.s le jour-même en allant spontanément à leur rencontre, avec ou sans l'aide d'un membre de l'équipe. Comme nous le verrons plus tard, cela a engendré une adaptation du dispositif qui m'a empêchée de récolter les données biographiques prévues dans le guide d'entretien (voir Volet 2 : les questions destinées aux résident.e.s). Il est toutefois possible d'indiquer que parmi les 16 personnes rencontrées figurent 7 hommes et 9 femmes. Le tableau ci-dessous donne une idée de leur répartition par pays d'origine :

Nationalité	Hommes	Femmes
Albanie		1
Guinée		2
Cameroun		2
Congo		2

Burundi		1
Sénégal	1	
Afghanistan	3	
Turquie	1	1
Côte d'Ivoire	1	
Syrie	1	
TOTAL	7	9

En observant ces données, il est important de souligner que plusieurs nationalités parmi les plus représentées dans les centres (Croix-Rouge, septembre 2021) ne se retrouvent pas dans l'échantillon, telles que l'Érythrée, la Palestine ou encore la Somalie. La barrière de la langue est l'une des raisons possibles de cette absence, toutefois elle ne suffit pas à l'expliquer. En effet, certains échanges ont pu se dérouler en anglais avec d'autres participant.e.s non-francophones. D'autres hypothèses pourraient être formulées à ce sujet et mériteraient d'être interrogées ultérieurement, cependant le fait est que durant mon passage dans les centres, il ne m'a pas été possible de rencontrer de ressortissant.e.s de ces pays.

IV.3 Le dispositif mis en place

Je souhaitais au départ que les entretiens soient menés dans les locaux AI de chaque centre, afin de pouvoir d'une part observer l'aménagement de la pièce, et d'autre part la manière dont les sujets l'occupent. Encore une fois, l'idée était ici de se rapprocher autant que possible des conditions des entretiens AI. Il aurait également été possible d'observer simplement des entretiens menés par des accompagnateurs.rices, cependant je craignais dans ce cas d'être confrontée à un effet Hawthorne, soit un changement dans les comportements des acteurs lié à ma présence en tant qu'observatrice (Mayo, 1933 dans Fischer-Lokou et Pinte, 2017 notamment). J'espérais, en menant moi-même des entretiens en tête-à-tête, parvenir à obtenir des réponses et des réactions moins biaisées.

Dans la pratique cependant, les entretiens n'ont pas systématiquement eu lieu dans les locaux AI car ceux-ci se sont souvent avérés indisponibles pour des raisons variées : inondations, travaux, entretien AI en cours, etc. Nous reviendrons sur ce point plus tard dans l'analyse. De plus, au fil des échanges il m'est apparu pertinent de laisser le choix aux personnes interrogées du lieu de l'entretien et de la place de chacun.e dans la pièce, afin de me permettre non seulement d'observer l'aménagement des espaces et le comportement des acteurs.rices, mais

encore de les questionner sur les raisons de leur préférence. Chaque personne interrogée a ainsi eu la possibilité de poser ses conditions (physiques) à l'entretien tout en me fournissant des indications importantes. Par la suite, un schéma et des photos de chaque lieu sont venus compléter les informations recueillies en repérant les places occupées par chacun.e.

Concernant le guide d'entretien, j'ai en outre pensé y intégrer une version adaptée de la méthode des « incidents critiques » proposée par Margalit Cohen-Emerique dans le cadre des situations de conflit interculturel (Cohen-Emerique, 2015). Elle consiste à demander à la personne de raconter une situation problématique qu'il/elle a vécue et de l'analyser pour mieux révéler les enjeux qu'elle présente. L'espace étant souvent une donnée peu présente à l'esprit des acteurs (Hall, 1966 dans Guyonnard & Vacher, 2018), cette méthode m'est apparue comme une manière pertinente de la faire émerger au travers de cas concrets. J'ai ainsi demandé à chaque personne interrogée de faire le récit d'un entretien qui s'était bien ou mal passé et l'ai interrogée au sujet du contexte (y compris les lieux) dans lequel celui-ci s'était déroulé.

IV.4 Les difficultés rencontrées

La première difficulté rencontrée dans la mise en pratique du dispositif a été la communication avec les résident.e.s. Difficile de demander l'aide de traducteurs.rices, surtout si les participant.e.s sont invité.e.s spontanément à participer aux entretiens. De plus, leur intervention aurait posé d'autres questions dans la communication, comme nous le verrons dans l'analyse. J'ai donc été contrainte de n'interroger que des résidents francophones ou anglophones avec un niveau suffisant pour comprendre mes questions et y répondre, ce qui, comme indiqué plus haut, a pu limiter le nombre et la diversité des participant.e.s. Il a également été nécessaire que j'adapte mes questions avec un vocabulaire plus simple, plus facilement compréhensible pour ceux/celles dont le français/l'anglais n'était pas la langue maternelle.

Mais surtout, la rencontre avec les résident.e.s m'a confrontée à certaines des difficultés que j'identifie chez les accompagnateurs.ices et qui seront développées plus loin, notamment la remise en cause de la confidentialité de l'échange. Je souhaitais au départ proposer spontanément à des résident.e.s de participer à des entretiens selon un dispositif similaire à celui des membres du personnel. Cependant au moment de les aborder, j'ai observé de leur part une attitude fuyante : sourires gênés, mouvement de recul, refus d'engager la conversation, etc. Le matériel pour la prise de note et l'objectif annoncé de poser des questions dans le cadre d'une

recherche suscitaient visiblement une certaine méfiance malgré mes indications concernant la confidentialité et l'usage de noms d'emprunts. Il a donc fallu adapter la méthode. Plutôt qu'un entretien dans un lieu clos avec un dictaphone, les échanges ont eu lieu en extérieur ou dans les parties communes (espace-détente ou réfectoire entre autres), sans matériel, sous la forme de discussions individuelles ou en groupe. Il est donc arrivé que des personnes interviennent dans une conversation en cours ou que d'autres s'en aillent au bout de quelques minutes.

Cette méthode, si elle a sans doute permis à certain.e.s résident.e.s de s'exprimer plus librement, m'a néanmoins obligée à me détacher en partie du guide d'entretien et à noter les principales idées post-entretien, de mémoire. De là, une restitution partielle des informations qui a limité l'exploitation des témoignages.

Une autre difficulté que j'identifiais au départ résidait dans l'attitude des accompagnateurs.rices. Je craignais que certain.e.s redoutent un jugement de ma part si leur pratique n'était pas conforme aux exigences de la Croix-Rouge, ce qui aurait pu les pousser à tenter de se montrer sous leur meilleur jour en mettant en avant leurs compétences. Afin d'éviter cela, j'ai dû m'assurer d'avoir correctement posé le cadre et les objectifs de l'entretien notamment en termes de confidentialité. Cette difficulté ne s'est finalement pas (ou du moins peu) présentée puisque j'ai pu recueillir des témoignages dans lesquels les accompagnateurs.rices ont avoué déroger à certaines règles, concernant le rythme des entretiens ou les documents à compléter par exemple.

Enfin, la difficulté principale que j'envisageais dans la recherche résidait dans l'influence de ma propre expérience professionnelle sur les entretiens à mener et leur analyse. En effet, après plusieurs années de travail au sein des centres, mes propres observations empiriques m'incitaient à anticiper ce que pourraient être les résultats de l'enquête de terrain. Il a donc fallu les mettre à distance, afin de limiter leur influence sur ma façon de mener les entretiens et la synthèse que j'en ai retirée. Je craignais en effet un biais de confirmation (Wason, 1960 dans Sauvayre, 2021), soit la mise en avant des informations qui allaient dans le sens de mes présupposés. Ce biais a pu être atténué par la formulation des questions, que j'ai tenté de garder suffisamment ouvertes et dégagées de mes propres suppositions.

IV.5 Un guide d'entretien en deux volets

Le présent guide est celui qui a servi de support aux entretiens, bien que certaines variations aient pu y être apportées, notamment suite au changement d'approche dans la prise de contact avec les résident.e.s. Il se divise en deux parties : d'une part les questions destinées aux accompagnateurs.rices, de l'autre celles réservées aux résident.e.s. De fait, bien que quelques questions soient communes aux deux publics, certains paramètres à évaluer n'étaient pas tout à fait les mêmes. Concernant les accompagnateurs.rices,, l'accent a été mis sur les pratiques dans la conduite des entretiens, les critères qui conditionnent le choix du lieu ou encore la perception du rôle d'AI. Du côté des résident.e.s, la compréhension du rôle de l'accompagnateur.rice, l'expérience des entretiens et la perception du lieu ont davantage été mis en avant. Les notes de bas de page apportent quelques précisions quant au choix et à la formulation des questions.

IV.5.1 Volet 1 : les questions destinées aux accompagnateurs.rices

- Préparation : tracé du schéma de la pièce et prise de photos.
- Accueil : proposer à la personne de disposer l'espace de la manière qui lui semble la plus confortable pour l'entretien.
- Introduction : présentation du cadre de la recherche, règle de confidentialité, non-jugement, etc.
- Éléments biographiques : âge, nationalité, formation de base, expérience dans les centres.⁸
- Je vous ai proposé en entrant de disposer l'espace tel que vous le souhaitiez, en quoi cette disposition vous met-elle à l'aise ?
- Quel est, selon vous, le rôle d'un.e accompagnateur.rice ?
- Quel(s) aspect(s) de votre rôle d'AI pensez-vous maîtriser le mieux/le moins bien ?⁹
- Si vous aviez pu choisir un lieu pour cet entretien, où auriez-vous aimé que nous discussions et pourquoi ?

⁸ Note : il existe une certaine diversité d'origines parmi les collaborateurs Croix-Rouge, la nationalité permet donc de révéler d'éventuelles différences culturelles entre collaborateurs.rices belges et étrangers.ères. La formation de base et l'expérience visent quant à elle à tester l'hypothèse selon laquelle les collaborateurs.rices les plus expérimenté.e.s sont plus attentifs.ives à leur placement dans l'espace.

⁹ Note : au travers de ces deux questions, on cherche à vérifier si la perception qu'ont les AI de leur rôle correspond à ce qu'en disent l'organisation et le cadre théorique.

- Si vous deviez me décrire un espace idéal pour un entretien, à quoi ressemblerait-il ?
- A quelle fréquence utilisez-vous cet espace pour mener vos entretiens ? Quel(s) autre(s) lieux utilisez-vous et pourquoi ?¹⁰
- Racontez-moi un entretien qui s'est bien passé. Pour quelles raisons s'est-il bien passé selon vous ?
- Racontez-moi un entretien qui s'est mal passé. Pour quelles raisons s'est-il mal passé selon vous ?¹¹

IV.5.2 Volet 2 : les questions destinées aux résident.e.s

- Préparation : tracé du schéma de la pièce et prise de photos.
- Accueil : proposer à la personne de disposer l'espace de la manière qui lui semble la plus confortable pour l'entretien.
- Introduction : présentation du cadre de la recherche, règle de confidentialité, non-jugement, etc.
- Éléments biographiques : âge, nationalité, ancienneté dans le centre.
- Je vous ai proposé en entrant de disposer l'espace tel que vous le souhaitiez, en quoi cette disposition vous met-elle à l'aise ?
- Si vous aviez pu choisir un lieu pour cet entretien, où auriez-vous aimé que nous discussions et pourquoi ?
- Si vous deviez me décrire un espace idéal pour un entretien, à quoi ressemblerait-il ?
- Comment vous sentez-vous dans cette pièce ?¹²
- Que savez-vous du rôle de votre accompagnateur.rice ?
- Comment décririez-vous votre relation avec votre accompagnateur.rice ?¹³
- A quelle fréquence échangez-vous en tête à tête avec votre accompagnateur.rice ?
- Dans quel(s) lieu(x) ces échanges se déroulent-ils habituellement ?
- Décrivez-moi un entretien tel qu'il se déroule d'habitude. Que pensez-vous de ces moments ?¹⁴

¹⁰ Note : les trois questions ci-dessus évaluent le rapport à l'espace des personnes interrogées.

¹¹ Note : ces deux dernières questions représentent les incidents critiques mentionnés plus haut.

¹² Note : ces trois dernières questions visent à mieux cerner le rapport à l'espace de chaque résident.e.

¹³ Note : les questions concernant l'AI cherchent à évaluer la relation de confiance et la compréhension du travail d'accompagnement.

¹⁴ Note : les trois questions précédentes tentent de vérifier l'hypothèse selon laquelle le tête à tête et le fait de parler de soi peuvent représenter une difficulté pour les personnes issues de sociétés communautaires.

- Racontez-moi un bon moment avec votre accompagnateur.rice. Qu'est-ce qui selon vous a fait que cela s'est bien passé ?
- Racontez-moi un moment moins agréable avec votre accompagnateur.rice. Qu'est-ce qui selon vous a fait que cela s'est mal passé ?¹⁵

IV.6 La méthode d'analyse des données

Une fois les entretiens effectués, il a fallu traiter les données récoltées, les trier et les ordonner de sorte à produire l'analyse qui suivra. L'un des objectifs de la méthode qualitative employée était de mettre en avant les divers espaces mobilisés par les AI dans l'organisation des entretiens individuels d'accompagnement. Il s'agissait en outre de donner un aperçu de la diversité des pratiques qui s'y développent, en lien avec les réalités de chaque centre. Enfin, il était important que l'analyse fasse émerger le ressenti des résident.e.s et de leurs accompagnateurs.rices lors des entretiens et leurs perceptions de l'accompagnement. Il fallait par conséquent choisir une méthode de traitement des données qui permette de souligner les lignes de force et les points de divergence entre les témoignages de manière synthétique, tout en autorisant l'utilisation des verbatim pour ne pas trahir les propos, souvent riches de sens, des personnes interrogées.

Pour ces raisons, la méthode d'analyse thématique s'est rapidement imposée. Selon Paillé et Muchielli (2016), cette méthode consiste « *à procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus* » (Paillé & Muchielli, 2016 p. 236). Concrètement, après retranscription, les idées importantes de chaque témoignage ont été identifiées et synthétisées. Puis des regroupements ont été effectués à l'intérieur du corpus entre les idées principales de sorte à constituer les thèmes qui fondent l'analyse. Les extraits des entretiens se rapportant à chacun de ces thèmes ont ensuite été rassemblés. Enfin, une hiérarchisation en thèmes principaux et en sous-thèmes a été réalisée.

Cette méthode offre un bon aperçu de la richesse des témoignages recueillis. Elle permet de passer en revue en une fois plusieurs types d'espaces et diverses facettes de l'accompagnement. En revanche, elle trouve ses limites dans la nécessité de synthétiser là où certaines distinctions

¹⁵ Note : à nouveau, ces deux questions correspondent à la méthode des incidents critiques. Elles peuvent aider à vérifier l'hypothèse selon laquelle la qualité de la relation de confiance qui s'établit durant un entretien est améliorée par la capacité du/de la collaborateur.rice à faire de l'espace un cadre dans lequel l'écoute et le dialogue à égalité sont permis.

doivent être conservées. Comme indiqué précédemment, les témoignages des résident.e.s n'ont pas pu être enregistrés. Quand leurs propos apparaissent entre guillemets, il s'agit de formules courtes saisies à la volée. Leur point de vue est essentiellement restitué sur base des notes prises après les entretiens. Dans le cadre d'une analyse thématique, cette méthode a l'avantage de permettre une synthèse plus rapide, la prise de notes étant en elle-même un résumé des propos. Cependant les retranscriptions des entretiens avec les AI reflètent davantage les nuances de leurs opinions et offrent donc plus de matière pour l'analyse. Leur parole se retrouve ainsi avantagée et prend une place importante compte tenu de leur nombre.

En d'autres termes, la méthode choisie s'est avérée pertinente pour traiter d'un sujet qui appelle à un passage en revue de nombreuses variables. La méthode qualitative synthétisée en thèmes permet d'apprécier en une seule fois la diversité des espaces et des pratiques qui transparaissent dans les témoignages. Les adaptations nécessaires pour interroger les résident.e.s ont toutefois limité la récolte des données. Leur parole est peu représentée dans l'analyse alors qu'ils en sont les sujets principaux. Si la recherche avait pu se prolonger, il aurait été intéressant de questionner un plus large échantillon de résident.e.s pour espérer obtenir davantage de matière pour l'analyse.

A présent que le cadre des entretiens a été posé, il convient de présenter les données récoltées et de les développer. Le chapitre suivant expose le fruit des visites effectuées dans les centres ainsi que les réflexions, constats et pistes d'action que leur étude suscite.

V. Résultats de la recherche

Dès lors que certains espaces étaient évoqués par l'ensemble des personnes interrogées, il m'est apparu naturel de donner à l'analyse des résultats l'allure d'une déambulation : ainsi le bureau AI d'abord, puis l'extérieur, la chambre et enfin les communs seront abordés tour à tour. Dans la manière dont AI et résident.e.s mobilisent chacun.e ces espaces se devinent des conceptions différentes de l'accompagnement. Celles-ci seront mises en avant dans une deuxième partie de l'analyse. Par la suite, nous nous détacherons des lieux réels pour envisager ce que serait un espace idéal pour un entretien, avant de confronter cette projection aux contraintes matérielles rencontrées dans les centres. Enfin, nous ouvrirons l'analyse sur deux autres thèmes abordés dans les témoignages qui viendront compléter notre réflexion autour de l'accompagnement : d'une part le temps, d'autre part les questions de légitimité au regard de l'âge et de la formation des AI.

V.1 Le bureau, remise en question d'une évidence

V.1.1 Les rapports d'autorité

« *Il faut enlever le bureau, il ne faut pas qu'il soit là !* » par cette exclamation, Rachel exprime ce que la quasi-totalité des accompagnateurs.rices mettent en évidence : le local AI, quels que soient les efforts fournis pour son aménagement, n'est pas le lieu le plus adéquat pour établir une relation de confiance. Alors même que ce type d'espace se retrouve dans tous les centres visités, il n'est pas pour autant privilégié par les AI qui lui préfèrent d'autres espaces que nous décrirons plus loin. Sophie exprime ainsi son sentiment : « *Il y a un local AI en fait, ici au B7. (...) Et là du coup il y avait quand même beaucoup de mouvement donc j'avoue que ce n'était pas trop adapté, enfin moi je ne me sentais pas hyper à l'aise, ça me gênait en fait pour l'autre, j'avais peur qu'il sente que c'était comme une obligation que j'avais de le recevoir en entretien et que ça enlevait du naturel à l'entretien.* ». Le « naturel » de l'entretien, la spontanéité de la discussion, semble ainsi être pour les AI une condition de l'établissement de la confiance, et le local, perçu comme un « bureau », empêcherait cette spontanéité en posant un cadre fixe à l'échange.

Dans cette optique, les témoignages de Rachel et de plusieurs autres accompagnateurs.rices illustrent parfaitement le concept d'*espace fixe* tel que décrit par Hall (Hall, 1978) et développé

dans le cadre théorique, les murs et autres éléments fixes de l'espace reflétant une organisation rigide. Ici, ce sont les rôles de « travailleur.euse social.e » et de « bénéficiaire » que les lieux imposent, et avec eux un rapport d'autorité qui, pour les AI, freine la relation d'accompagnement. Carlotta exprime clairement cette idée lorsqu'elle déclare : *« Parce que, sans nier le fait que ce soit important d'avoir la distance professionnelle etc., mais un bureau cela te donne sûrement l'impression qu'il y a comme une barrière entre les deux personnes, mais même qu'il y a une des deux personnes qui a une autorité différente on va dire. Donc c'est clair que si c'est moi qui suis derrière le bureau, c'est moi qui ai des compétences etc. et donc j'ai plus de pouvoir que l'autre personne en face de moi. Et là, en enlevant ça, ça fait un peu plus ok, c'est un moment de confiance, c'est un moment où l'on va partager, où l'on va discuter et ça crée une relation plus égalitaire. »*

Dans cet extrait, l'inégalité des rapports est encore accentuée par la présence d'un bureau (meuble) qui marque la position de celui qui sait, de celui qui a « *des compétences* » et donc « *plus de pouvoir* ». Cette idée se retrouve également dans le témoignage de Caroline lorsqu'elle déclare au sujet du local AI : *« Ça me semble très formel, il y a la table entre les deux (...) c'est vrai que comme ça avec une table ça fait trop « personne assistée ». Le faire assis sur des canapés, cela permet d'être à la même hauteur, ça donne plus d'horizontalité, symbolique au moins. »*

A l'instar de ce qu'affirme Maela Paul (2012), les AI identifient la posture de dialogue comme un préalable à l'accompagnement, et cherchent donc à éliminer de l'échange tout rapport de pouvoir. Cette recherche de l'égalité passe notamment par l'écartement de tout obstacle physique entre eux et les résident.e.s, notamment de tout bureau ou de toute table. Tout juste est-il envisageable de conserver une table basse, d'un niveau inférieur à l'assise des fauteuils, peut-être pour laisser la possibilité aux interlocuteurs d'échanger un maximum de signaux non-verbaux.

La disposition des places assises n'est d'ailleurs pas indifférente pour les accompagnateurs.rices, comme en témoigne Sandra lorsqu'elle parle du local AI de son centre : *« Là c'est vraiment des fauteuils et on se met face à face, il y a une petite table basse entre mais qui ne gêne pas, qui n'obstrue pas la relation parce qu'elle est plus basse que les chaises. »*. A l'inverse, Elsa affirme, toujours au sujet du local : *« Ce n'est pas très accueillant ici, ce n'est pas serré mais c'est très cadré, les deux qui sont assis côte à côte, personne n'est debout ou en*

train de faire quelque chose comme par exemple au restaurant. ». On observe ici que les travaux de Sommer sont confirmés : une disposition en face à face est préférable à une discussion côte à côte. En résumé il ne suffit donc pas de retirer le bureau et d'être assis à la même hauteur pour faciliter l'échange, encore faut-il que les fauteuils soient disposés de sorte à favoriser les interactions.

A travers ces témoignages, on comprend que le cadre physique du local AI tend à conserver le rapport d'autorité qui existe par ailleurs entre collaborateurs.rices et résident.e.s dans les autres aspects de la vie quotidienne du centre. Or la démarche d'accompagnement suppose un éloignement de ces enjeux de pouvoir. Cette égalité peut être facilitée par un aménagement qui supprime les obstacles physiques à la relation et privilégie une configuration sociopète : des fauteuils, de la même hauteur, disposés en angle ou face à face. Mais malgré ces efforts, les AI qui choisissent de mener un entretien dans le local dédié peuvent se retrouver confrontés à la méfiance de certain.e.s résident.e.s pour qui le bureau n'évoque pas la confidentialité. C'est ce que nous verrons dans la section suivante.

V.1.2 La confidentialité mise en doute

« Madame, est-ce que vous êtes sûre que dans cette lampe, là, il n'y a pas de microphone ? » Cette phrase de résidente rapportée par Coralie n'est pas un cas unique parmi les témoignages des AI. Certain.e.s résident.e.s, de par leur parcours, manifestent une certaine méfiance envers l'institution, représentée ici par les locaux. Comme l'indique Sam *« Généralement ce système n'existe pas dans le Tiers-Monde. Généralement dans le Tiers-Monde si on vient dans un bureau c'est pour être interrogé. »*. Ce que Sam entend par « Tiers-Monde » peut être étendu, en s'appuyant sur les travaux de R. Scarpa, à l'ensemble des sociétés reposant sur un système moins démocratique et dans lesquelles le dialogue avec l'autorité est plus difficile, voire impossible (Scarpa, 2009). Si l'on en croit les témoignages, pour les ressortissant.e.s de ces sociétés, l'expérience de la surveillance et de la délation invite à une certaine méfiance envers le bureau, qui peut être perçu comme un lieu potentiellement contrôlé par l'institution.

Pour des demandeurs.euses de protection internationale, l'institution en question s'incarne au travers des instances de l'asile, et notamment par le CGRA, comme l'exprime Caroline : *« Cette histoire de voir des microphones partout, il y a une question de penser que nous, on va expliquer*

cela au CGRA. Il y a un rapport de méfiance qui peut être fort. ». Dans cet extrait, Caroline suggère que la méfiance s'étend parfois aux collaborateurs.rices qui, dans l'esprit de certain.e.s résident.e.s, peuvent être assimilé.e.s à des représentant.e.s du CGRA envoyé.e.s pour les surveiller. Les questions que posent les AI durant l'entretien ne font alors que renforcer cette impression, puisqu'elles font échos aux entretiens qui jalonnent la procédure. Interrogé sur son habitude de rencontrer les résident.e.s à l'extérieur, Sam déclare ainsi : *« Au début je n'étais pas comme ça, jusqu'à ce qu'il y en ait un qui me dise « Pourquoi est-ce que tu me poses toutes ces questions ? On m'a interrogé au CGRA, l'avocat m'a interrogé et mon assistante sociale est en train de m'interroger, moi j'en ai marre ! » ça m'a fait un tilt. ».*

Pour pallier à ce problème, il apparaît nécessaire de débiter le suivi dans un endroit qui reflète moins l'autorité. Une explication claire du rôle de l'AI et de la confidentialité des entretiens dès l'arrivée du/de la résident.e peut également aider. Car le sentiment de méfiance, s'il n'est pas interrogé par l'accompagnateur.rice, peut perdurer dans le temps. Ainsi Marc, jeune Sénégalais arrivé dans le centre il y a plus d'un an et demi, déclare au sujet de son AI : *« Je sais qu'il va faire un rapport à la direction, parce qu'il est obligé. (...) Je m'en fiche, je n'ai rien à cacher moi. ».*

Si le local AI, en tant que cadre physique et symbolique, peut ainsi représenter un obstacle à la relation de confiance, il existe des situations dans lesquelles il reste malgré tout incontournable. C'est le cas des entretiens avec interprète, que nous évoquerons dans la suite du travail.

V.1.3 Les interprètes, à la fois freins et facilitateurs de la relation

Les difficultés linguistiques font partie intégrante du quotidien des centres d'accueil. Si certain.e.s résident.e.s parviennent à communiquer avec quelques mots d'anglais ou de français, ce n'est cependant pas le cas de tout.e.s. Il s'avère parfois nécessaire de faire appel à des interprètes pour permettre à chacun.e.s de s'exprimer. Les traducteurs.rices peuvent parfois se déplacer dans les centres, néanmoins depuis la pandémie leurs visites se font plus rares et sont remplacées par des traductions par téléphone ou visio-conférence. Celles-ci obligent AI et résident.e.s à se retrouver dans un bureau afin de bénéficier des moyens matériels nécessaires (téléphone, ordinateur avec connexion internet, etc.) malgré les limites que cet espace peut comporter et que nous avons évoquées plus haut.

Cependant, bien que l'intervention à distance de l'interprète facilite la communication verbale, elle peut aussi bien parasiter le non-verbal. Au point qu'Elsa déclare : « *Je préfère me battre et parler avec mains et pieds plutôt que de faire appel à un interprète, parce qu'on ne sait jamais s'ils traduisent bien et puis c'est bizarre de parler au téléphone avec une personne extérieure (...) pour moi ce n'est pas un échange en face à face.* ». Le témoignage d'Elsa met clairement en avant l'une des difficultés de l'interprétariat à distance : l'instauration d'un double espace, celui du bureau d'une part, et d'autre part celui de l'interprète. Le message est alors doublement filtré, d'abord par le changement de langue mais aussi par l'attitude d'une personne à la fois présente et absente, au non-verbal limité voir quasi-inexistant dans le cas d'une conversation par téléphone. La communication en est perturbée puisque, comme le dit Argentin : « *Ce n'est que dans un contexte d'ensemble des systèmes de signes, lui-même intégré dans un contexte d'interactions, que le sens pourra se former* » (Argentin, 1989, p. 177 cité dans Abric, 2019).

Lorsque l'écran s'ajoute au son, l'effet n'est pas meilleur, comme en atteste Sandra : « *des fois il y a ce phénomène où les résidents vont directement parler au traducteur et voir le traducteur comme si on n'était plus là, surtout quand c'est en visio-conférence moi je n'aime pas trop.* ». Une conversation à deux peut donc vite se muer en un échange à trois, puis à deux à nouveau, entre résident.e et interprète, en excluant l'AI.

Malgré ces perturbations, les AI continuent d'affirmer dans leurs discours que le/la traducteur.rice reste une ressource importante, tant certains messages nécessitent d'être transmis avec un vocabulaire précis et certaines nuances ou, comme le dit Sandra « *on ne dira jamais les choses de la même façon dans sa propre langue ou dans une seconde langue.* ». L'attitude de l'interprète, sa compréhension du contexte et de son rôle peuvent en outre appuyer le message transmis, surtout lorsqu'il/elle a la possibilité d'être physiquement présent.e. Caroline évoque à ce sujet un entretien avec une femme afghane à propos du couple : « *ça s'était très bien passé parce qu'il y avait une interprète femme, parce que la question de l'interprétariat c'est quand même hyper important, et c'était une interprète qui était très chouette, je crois que l'interprétariat a beaucoup joué dans tout ça. Et en plus je lui ai demandé de ne pas faire que traduire mais qu'étant donné que c'était une femme pashtoune, de passer un peu ce rôle-là et de faire un peu la médiatrice parce que c'est clair qu'il y a des trucs que moi je ne peux pas comprendre, les règles de l'amour, de la passion, etc.* ». Dans ce récit, on peut s'interroger sur la façon dont les choses se seraient passées si la traductrice avait opéré à distance. Sans doute sa posture de « médiatrice » vis-à-vis de la résidente aurait-elle été

perturbée sans la possibilité d'un contact visuel direct, l'appui de gestes entièrement perceptibles par les interlocutrices ou encore une sonorisation suffisante pour percevoir toutes les modulations de la voix. Il apparaît clair au travers de ces témoignages que l'intervention de l'interprète, si elle est nécessaire, est améliorée par sa présence physique dans l'espace.

Mais comment faire lorsque le besoin d'une traduction devient urgent sans qu'aucun.e professionnel.le ne soit disponible ? Il arrive que le seul recours soit alors de faire appel à un.e collègue, voire à un.e autre résident.e pour servir d'interprète. Dans ce cas de figure, les mêmes problèmes de filtrage de l'information se retrouvent, mais il faut encore y ajouter les doutes possibles sur l'objectivité du/de la traducteur.rice et sur la qualité de ses services. Ce qui peut mener à quelques incompréhensions comme l'indique Sophie lorsqu'elle évoque un entretien avec un résident Erythréen et son camarade de chambre-traducteur : « *Des fois j'avais l'impression que je comprenais de petits mots dans la langue et je me disais « Non non, il n'a pas du tout compris ce que j'ai dit ! », inversement lui disait « Mais non, c'est toi qui n'as pas compris ! » alors ça faisait vraiment triangulation.* ».

En résumé, si interprète il doit y avoir, mieux vaut faire appel à un.e professionnel.le, idéalement en demandant une visite sur place. Dans tous les cas, il semble important que les AI accordent une attention particulière à la communication non-verbale durant l'entretien, non seulement en veillant à la disposition de chacun.e dans l'espace mais également en favorisant les gestes et contacts visuels en direction du/de la résident.e. De cette manière, on peut éviter que l'attention de l'interlocuteur.rice ne soit focalisée sur l'interprète tout en multipliant les canaux de communication verbaux et non-verbaux.

Nous venons de le voir, le local AI peut poser de nombreux freins à la relation, et c'est pourquoi la plupart des accompagnateurs.rices interrogé.e.s privilégient d'autres lieux pour la tenue des entretiens. Il est pourtant possible d'améliorer l'appropriation de l'espace par les utilisateurs au travers d'une démarche de co-construction, ainsi que le point suivant tentera de le montrer.

V.1.4 L'espace co-construit

Parmi les centres visités, seul le centre B possède un local AI dont l'aménagement a été discuté avec les membres de l'équipe et quelques résident.e.s. Celui du centre C doit prochainement être déplacé, et une consultation est en cours pour son aménagement. Dans les

autres centres, les lieux ont été agencés par les CAI ou par quelques membres de l'équipe sans réelle concertation. Or sur les trois accompagnatrices du centre B interrogées, deux indiquent utiliser régulièrement le local pour leurs entretiens, ce qui contredit le reste des AI qui affirme à l'unanimité privilégier les rendez-vous en-dehors du bureau. Plus, interrogées sur leur conception d'un espace idéal, elles établissent toutes les deux un parallèle avec le centre : « *ce serait un bureau, un peu comme il y a ici.* » ou encore « *cela pourrait être un bureau un peu comme le nôtre* ».

Carlotta donne quelques éléments supplémentaires sur ce qu'elle apprécie dans ce local : « *on a aménagé le bureau pour le rendre plus accueillant, donc on ne doit pas faire un entretien assis sur des chaises avec un bureau au milieu mais on a des choses beaucoup plus confortables, avec la petite table au milieu, on a toujours quelque chose à boire, quelque chose à grignoter, et on peut aussi boire un thé ensemble, etc. Et donc pour moi cela donne déjà l'impression que c'est quand même un local plus relax et je trouve aussi que le fait que l'on a changé la couleur de la peinture, que l'on a fait de petits dessins sur les murs, que l'on a mis une belle lampe, ça, ça change. On voit que c'est un local plus « joli » et différent de ce qu'est un bureau. On ne voit pas de fardes à gauche à droite.* ». Le choix de la couleur, du mobilier, les « *petits dessins sur les murs* » sont autant d'aspects qui semblent faciliter l'appropriation de l'espace chez Carlotta.

En revenant vers les travaux de J. Rémy (Rémy, 2015), il est possible d'affirmer que dans le cas de locaux aménagés par un petit nombre de personnes sans concertation, la fonction de production repose sur ce groupe restreint, tandis que celle d'appropriation s'étend à l'ensemble des accompagnateurs.rices et résident.e.s. Les efforts des concepteurs.rices pour inciter les utilisateurs.rices à interagir dans cet espace se confrontent alors aux intérêts de ces derniers.ères qui tendent plutôt à éviter les « bureaux » pour les raisons évoquées précédemment. En conséquence, la concertation apparaît comme le moyen de faire converger les intérêts et de réunir les deux fonctions : conception et appropriation.

Autrement dit, certains freins liés au local AI ne sont pas une fatalité. Au-delà des aménagements qui favorisent l'horizontalité de la relation (fauteuils de même hauteur, table basse, etc.), la co-construction de l'espace par un processus de concertation qui implique l'ensemble des utilisateurs.rices (AI et résident.e.s) permet une meilleure appropriation. Sans éliminer tous les obstacles, elle rend cependant le local plus adapté aux besoins de chacun.e.

L'analyse des témoignages s'est appliquée jusqu'ici à détailler les enjeux de l'existence des locaux AI et de leur aménagement. Nous l'avons vu, bien que des efforts puissent être faits, les « bureaux » restent les lieux dans lesquels le cadre empêche bien souvent la relation de confiance de s'installer. La section suivante s'attachera dès lors à détailler les autres espaces utilisés pour les entretiens, et notamment les extérieurs.

V.2 Les autres lieux de l'accompagnement

V.2.1 L'extérieur et les activités : être hors-cadre pour être hors-champ

Interrogés sur les lieux les plus souvent utilisés pour les entretiens, tous les AI sans exception mentionnent au moins une fois la possibilité d'aller à l'extérieur. Daniel, entre autres, évoque la place que peuvent prendre dans l'accompagnement des moments du quotidien tels que de boire un café et fumer une cigarette dans la cours avec un.e résident.e : *« C'est un moment qui est hyper riche parce que les gens ne se rendent pas compte qu'il y a des choses qui vont passer, ça permet parfois de sortir une analyse ou de faire un relais et de manière beaucoup plus sereine d'une part, et je vais dire, peut-être moins violente. Parce que, arriver dans un bureau (...) ça risque de fermer pas mal de portes. »*. Ici, la « sérénité » dont parle Daniel paraît provenir du fait que le/la résident.e ne sent pas sur lui/elle le regard du professionnel qui « analyse ». L'AI ne possède plus, dans ce cadre, le rôle de celui.elle qui sait, ce qui facilite la communication et évite de « fermer pas mal de portes ». En échos à ce qui ressort des entretiens au sujet du bureau, la modification des rapports d'autorité par la sortie, physique, du cadre se retrouve confirmée. Comme l'affirme Rachel : *« En-dehors (du bureau), on est plus au même stade, on est égaux. »*.

Analysé sous l'angle des travaux de Hall (Hall, 1978 dans Fisher, 2020), l'espace extérieur présente l'avantage de limiter voire d'éliminer les éléments fixes de l'espace, tels que les murs, mais aussi les éléments semi-fixes (les meubles notamment). Ne reste que l'élément informel, soit les relations interpersonnelles et la proxémie. Or, chez Hall, les deux premiers types d'éléments sont fortement marqués par les références culturelles. On peut donc supposer que si l'extérieur facilite autant l'établissement de la relation de confiance, c'est que l'opposition des cadres de référence s'y trouve atténuée. Les barrières culturelles qui peuvent s'incarner dans

des éléments tels que le bureau (meuble) ou la manière de s'asseoir (dans des fauteuils ou sur des chaises plutôt qu'au sol par exemple) sont, si ce n'est abolies, du moins diminuées.

Suivant ce raisonnement, une méthode efficace pour garantir l'horizontalité de la relation serait non seulement de proposer des entretiens en extérieur, mais aussi en-dehors de l'enceinte du centre, de sorte à éloigner encore un peu plus AI et résident.e.s du cadre de l'institution. Dans le témoignage d'Alba, le récit d'un entretien avec une résidente durant une promenade le long de la Meuse va dans ce sens : *« C'était vraiment extraordinaire, c'était très très bénéfique, elle s'est ouverte, elle a parlé de ses souffrance (...) elle a parlé de choses dont elle n'avait jamais eu l'occasion de parler. (...) Elle a apprécié qu'on puisse être présents et attentionnés envers elle. »* interrogée sur ce qui a pu aider durant cet entretien, elle ajoute : *« c'est le changement de cadre, elle a changé de mur, et c'était un cadre plus apaisant, il y avait des canards, elle a donné à manger aux canards, (...) c'était un climat, une atmosphère vraiment chaude et dynamique. »*

Néanmoins, extérieur ou non, Carlotta rappelle que le choix de l'espace dépend également de la personne concernée : *« Cela dépend un peu du public que j'ai. Surtout avec les MENA reconnus majeurs (N.B : ici, il s'agit des jeunes arrivés dans le réseau d'accueil en tant que mineurs isolés et ayant récemment atteint leur majorité, ce qui implique un passage de l'accompagnement MENA à l'accompagnement individuel à proprement parler), je trouve que faire un entretien formel, où on s'assoit etc. pour certains entretiens ça fonctionne, mais pour d'autres choses ça ne fonctionne pas. Et alors là je préfère faire des activités, donc avec eux je varie un peu, il y a l'activité du mercredi après-midi ou l'entretien formel. Pour les adultes, cela dépend toujours de la relation que j'ai. Avec certains adultes, la première forme ça fonctionne très bien, avec d'autres on est passés à un autre niveau de connaissance, de compréhension et même au niveau de la langue on peut aussi se comprendre sans traducteur et alors là pourquoi ne pas aller faire une promenade, c'est quand même un entretien mais c'est un peu plus relax. »*

Dans cet extrait, outre la nécessité de s'adapter à des relations de natures différentes, il est intéressant d'observer la place que Carlotta réserve aux entretiens en extérieur dans l'évolution de l'accompagnement. Chez elle en effet, la « promenade » intervient au moment où l'on atteint « un autre niveau de connaissance, de compréhension », tandis que d'autres AI préfèrent l'utiliser dès le départ. C'est le cas de Sam qui, à propos du local AI, déclare : *« là généralement*

ce n'est pas le premier entretien. C'est qu'au bout d'un moment quand ça y est, le lien est créé, que je peux demander « Allez, est-ce que tu peux passer parce que j'ai besoin de telle date, ou d'imprimer des photos. » ». On relève ici deux approches de la relation : d'un côté Carlotta qui préfère débiter le suivi dans un cadre plus formel avant de tenter, si la relation le permet, un entretien plus égalitaire. De l'autre Sam qui, à l'inverse, oriente les résident.e.s vers le local AI de façon progressive à mesure que la confiance s'installe. Aller du formel vers l'informel, ou de l'informel vers le formel ? Cette question pourrait être approfondie avec les personnes concernées, bien que l'on pressente à ce stade que le vécu de chaque AI dans l'accompagnement joue ici un rôle.

En quelques mots, l'espace extérieur, par opposition au local AI, paraît s'imposer comme le lieu dans lequel les rapports d'autorité s'effacent et où la confrontation des cadres de référence se fait moins présente. En cela, il peut s'avérer utile d'y recourir pour faciliter l'instauration d'un climat de confiance. Cependant la nécessité d'adapter le type d'espace au profil et à la relation entretenue avec chaque personne est mise en évidence par les AI. En outre, dans la manière dont chaque accompagnateur.rice progresse d'un espace vers un autre au cours d'un même suivi, se dessinent des approches différentes de la relation.

Mais la question de l'espace dans l'accompagnement ne se résume pas à une dualité bureau-extérieur. D'autres lieux sont mis à profit pour les entretiens bien qu'ils ne fassent pas l'unanimité. C'est le cas notamment des chambres, qui suscitent chez les AI des attitudes divergentes comme nous le verrons dans la prochaine partie de l'analyse.

V.2.2 La chambre, l'inversion des rapports de force ?

La chambre, seul espace du centre que les résident.e.s ont la possibilité d'investir de façon individuelle, confronte les AI à la sphère intime de leurs accompagné.e.s. Certain.e.s envisagent le lieu comme un endroit de plus où peuvent se tenir les entretiens, tant que la décision de s'y retrouver émane du/de la résident.e et non d'eux-mêmes. C'est l'idée qu'exprime Sophie lorsqu'elle affirme : *« C'est son lieu de vie, ce n'est pas hyper joyeux, mais donc si lui, il s'y sent bien, ben pour moi cela doit être dans un endroit où le résident se sent bien ! Au final c'est pour lui l'entretien. »*.

Elsa, quant à elle, donne quelques indications sur ce qui peut faciliter la mise en confiance des résident.e.s dans ce lieu : *« Je pense que c'est un peu leur endroit d'intimité, ils se sentent peut-être un petit peu plus à l'aise et ils te disent aussi s'ils ne veulent pas que tu rentres, s'il y a d'autres personnes c'est clair qu'on ne va pas le faire. (...) peut-être que la chambre c'est quelque chose d'intime, peut-être que là ils se sentent bien à l'aise et ouverts à la discussion aussi. »*. La notion d'intimité, et surtout la possibilité pour les habitant.e.s de la chambre de décider des conditions d'entrée dans cet espace confirment qu'il s'agit bien là d'un territoire au sens où l'entend Jean-René Loubat, inspiré de Goffmann : *« le territoire désigne un espace dans lequel l'individu se trouve psychologiquement dans une position de force et socialement légitimé à se défendre. »* (Loubat, 2016). On retrouve la question des rapports de force que l'on identifiait déjà au sujet du local AI. Par comparaison aux autres lieux analysés jusqu'à présent, la chambre va plus loin encore que les espaces extérieurs en autorisant le/la résident.e à inverser le rapport de force avec l'AI. Ce n'est plus l'accompagnateur.rice qui établit une relation plus égalitaire afin d'instaurer la confiance, c'est le/la résident.e qui accepte d'accueillir son AI sur son territoire.

Cependant ce renversement ne va pas toujours de soi et certain.e.s collaborateurs.rices doutent même qu'il puisse s'établir en toute circonstance, comme l'indique notamment Daniel : *« J'identifie les bureaux comme faisant partie du reste du centre et les chambres comme un espace personnel. Je ne m'invite pas chez les gens. (...) en tant qu'homme, si je suis dans la chambre d'une femme, elle n'a pas la possibilité de me faire sortir ou de chercher de l'aide s'il y a un problème. (...) dans le bureau il y a le cadre. »*. Chez Daniel, on identifie la volonté de respecter l'espace personnel des résident.e.s (*« Je ne m'invite pas chez les gens »*) mais aussi la crainte que d'autres enjeux (en l'occurrence les rapports de genre) supplantent la relation habitant.e/invité.e. Si, dans son exemple, la résidente conserve sa *« légitimité à se défendre »* telle que l'évoque Loubat, elle pourrait toutefois être empêchée de l'exercer par un rapport de genre et, on peut l'imaginer, un rapport physique qui lui est défavorable. Dans ce contexte, le cadre du bureau apparaît, selon Daniel, comme un lieu plus sécurisant pour la résidente, un espace qui empêche l'émergence de ce type de rapport pour rester dans une relation d'AI à résidente. Plus largement, il semble réticent à pénétrer dans un espace qui ne soit pas régi par les règles et normes de l'institution. Là où certains AI privilégient la possibilité d'inverser le rapport d'autorité, Daniel perçoit davantage l'intrusion que peut représenter l'accompagnateur.rice en tant que représentant.e de l'institution là où celle-ci n'est pas censée pénétrer.

Elian Djaoui (2012, p. 68-69) apporte un éclairage supplémentaire sur la question du rapport de force dans le logement. Évoquant les interventions socio-éducatives au domicile de familles migrantes, elle écrit : « *Dans toute interaction d'hospitalité, l'habitant est en position « haute », l'accueilli est assigné à une position « basse ». Or dans l'intervention socio-éducative, ce rapport est inversé, le professionnel, en position dominante, prend en charge la famille vulnérable. Au domicile, ces deux logiques, celle de l'hospitalité et celle de l'intervention professionnelle, se heurtent frontalement. Les repères sont brouillés. Quand la famille est d'origine étrangère, celle-ci peut avoir des réticences à contester l'intervention professionnelle ; elle ne se sent pas « chez elle ». Le travailleur social représente la « société d'accueil ». La question mérite d'être posée : Qui est l'accueillant ? Qui est l'accueilli ?* ». Elian Djaoui poursuit ainsi la réflexion que le témoignage de Daniel fait émerger. Dans un lieu tel que la chambre, l'inversion du rapport de force qui devrait intervenir est empêchée par le rôle de l'AI en tant que représentant, non seulement de l'institution, mais aussi de la société d'accueil. Il peut alors devenir un « invité de force », une personne à qui les résident.e.s n'osent pas nécessairement refuser l'entrée.

L'inversion des pouvoirs est donc à nuancer lorsqu'il s'agit de la chambre, d'autant que celle-ci n'est pas investie de la même manière par tout.e.s, comme le démontre Caroline : « *Je vais plus dans le foyer plutôt que dans les chambres, je ne vais pas souvent dans les chambres. Après ce sont des résidentes qui sont en famille donc elles ont une chambre pour elles, ce n'est pas la même chambre. Je n'ai jamais fait un entretien dans un container par exemple. (Question : qu'est-ce qui pourrait freiner selon toi ?)* » « *Le fait qu'il y ait beaucoup de passage, et surtout qu'eux n'aiment pas les containers, personne n'aime les containers. Mais les femmes en famille elles arrivent à « apprécier » cette chambre.* » (N.B les containers sont des dortoirs d'appoint ajoutés dans certains centres pour augmenter la capacité d'accueil et pallier à un accroissement important du nombre de personnes hébergées dans le réseau, c.f CGRA, mai 2022). La différence entre une chambre partagée par plusieurs personnes isolées ou par une même famille est bien mise en avant dans les propos de Caroline. Dans un dortoir, le territoire est réduit à la surface du lit tandis qu'il s'étend jusqu'au seuil dans une chambre familiale. Cette dernière peut donc être investie plus largement. En outre, les conditions matérielles peuvent rendre l'appropriation plus difficile et l'entretien moins confortable (ici, le fait qu'il y ait « *beaucoup de passage* »).

Ce sentiment se retrouve chez la plupart des résident.e.s interrogé.e.s. A la question « Si vous avez la possibilité de choisir un endroit pour discuter avec votre AI, où préférez-vous aller ? », la chambre n'apparaît pas parmi les lieux cités. Interrogé.e.s sur cette possibilité, certain.e.s indiquent cependant qu'ils/elles préfèrent se rendre ailleurs. « *On est toujours dans la chambre.* » dit ainsi une résidente, « *On s'asseyait sur le lit, ce n'est pas très confortable.* » indique une autre. Le manque de confidentialité dans une chambre partagée est également mentionné.

En résumé, le seuil de la chambre représente une frontière au-delà de laquelle le cadre, les normes et rapports de force qui s'appliquent dans les autres espaces du centre ne sont plus en vigueur. Certain.e.s AI considèrent les entretiens dans les chambres comme une occasion d'inverser le rapport de force et de laisser aux résident.e.s la possibilité de poser leurs propres conditions dans l'échange. Cependant cette inversion peut être contestée dans la mesure où l'accompagnateur.rice continue d'incarner l'institution et, au-delà, la société d'accueil. Les rôles d'hôte (qui accueille) et d'hôte (invité) y sont donc plus flous dans cet espace. D'autres AI expriment d'ailleurs un inconfort à l'idée de mener un entretien en-dehors du cadre de l'institution. Quant aux principaux.ales intéressé.e.s, sans s'opposer clairement à la venue de l'AI dans leur espace personnel, ils/elles indiquent une préférence pour d'autres lieux.

Après le bureau, les espaces extérieurs et la chambre, l'analyse des espaces mobilisés dans le cadre des entretiens d'accompagnement ne serait pas complète sans mentionner un dernier type de lieux, moins fréquents dans les témoignages recueillis : les communs.

V.2.3 Les communs

Les communs désignent les couloirs, le réfectoire, l'espace de détente, et plus largement tous les espaces dans lesquels résident.e.s et collaborateurs.rices se croisent en-dehors des bureaux et des chambres. Du côté des AI, les communs permettent parfois d'interpeler les résident.e.s spontanément pour leur proposer un entretien, sans plus de formalité. Caroline, notamment, privilégie cette approche : « *j'aime bien aller là où ils sont , soit dans leurs chambres, soit au lavoir parce que les femmes passent beaucoup de temps au lavoir* ».

Bien souvent, les communs s'imposent aussi comme une solution de secours lorsqu'un entretien dans le bureau n'est pas possible, comme le décrit Sandra : « *avec les résidents plus jeunes, ou*

qui travaillent, donc on a moins l'opportunité de les voir, c'est plus difficile d'avoir des horaires. Des fois avec les mamans aussi, qui ont de jeunes enfants, c'est plus difficile de faire ça vraiment enfermés dans un bureau. Alors moi j'essaye de trouver d'autres méthodes : ça peut être dehors en marchant, des fois c'est au restaurant, moi je n'aime pas trop parce que c'est avec tout le monde, voilà mais il arrive que parfois les gens nous demandent. Maintenant, ce n'est pas la configuration que je préfère du tout, il y a beaucoup de bruit, il y a des gens autour, il y a des collègues qui passent et qui parfois viennent poser des questions, voilà ce n'est pas confidentiel. ». Dans cet extrait, le restaurant apparaît comme une solution par défaut lorsque le rythme de vie des résident.e.s ou la garde des jeunes enfants empêche de recourir à un autre espace, mais le manque de confidentialité ne permet pas d'accorder à la personne la même liberté de parole qu'un endroit clos. Daniel exprime la même difficulté : *« Être dans la cours avec les résidents qui passent à côté et où très clairement les autres résidents vont entendre tout, par rapport à ça ce n'est pas le bon lieu. (...) Le moment officiel permettra de garantir un respect de la personne qui, sans s'en rendre compte va commencer à aborder des sujets confidentiels (...) si je constate que le contexte ne permet pas de garantir ce secret-là, je pense que c'est de mon devoir de dire ça et de proposer de se voir ailleurs. ».*

Les AI évoquent donc peu les communs comme un espace de discussion possible. Du côté des résident.e.s en revanche, ils sont plus fréquemment cités, mais plutôt comme des lieux de prise de contact ou pour des demandes de la vie quotidienne. *« Si j'ai une question, je vais vers lui. Ça peut être au restaurant, ou ailleurs ! »* déclare un résident au sujet de son accompagnateur. Toutefois le manque de confidentialité de ces lieux est ressenti également, comme l'exprime une résidente qui indique : *« si je parle des problèmes dans la chambre, je ne veux pas que les autres autour puissent entendre. Il faut qu'on soit juste deux. ».*

En d'autres termes, les communs servent avant tout de lieux de mise en contact, dans lesquels AI et résident.e.s peuvent s'interpeller spontanément. Ils ne sont mobilisés pour les entretiens que si aucune autre alternative n'est possible car le manque de confidentialité n'autorise pas de discussions trop sensibles.

Ainsi que nous venons de le voir, l'espace semble bien influencer les rapports entre AI et résident.e.s durant un entretien, et chaque type d'espace est mobilisé à divers moment de l'accompagnement selon le sens que les acteurs.rices lui donnent. Or les variations de lieux et

de rapports entraînent naturellement des variations dans le contenu de l'échange. La section suivante s'appliquera à préciser ces nuances.

V.3 L'émotion et la demande

Lorsque l'on interroge les résident.e.s sur le rôle de l'AI, force est de constater que les positions varient d'une personne à l'autre. L'une d'entre eux dit : « *C'est bien d'avoir quelqu'un pour nous intégrer, parce qu'on ne connaît personne ici.* », une autre évoque l'importance de pouvoir se confier à quelqu'un, un résident en revanche déclare : « *Ils ne servent à rien madame, quand on leur pose une question ils ne savent pas !* ». Dans ces contrastes, on devine des attentes différentes vis-à-vis de l'accompagnement : quand certain.e.s y trouvent un soutien et la possibilité de partager leurs émotions, d'autres l'envisagent avant tout sous l'angle de la demande (d'information ou de service) à laquelle l'AI peut ou ne peut pas répondre. Cette idée se retrouve à plusieurs reprises dans le témoignage d'Alba, notamment lorsque, évoquant un résident dont elle assure le suivi, elle déclare : « *Il ne différencie pas l'accompagnement de l'intérêt. « Si tu ne réponds pas à mon intérêt ok, on zappe, tu n'es pas mon accompagnateur. » Ça pour moi c'est un dysfonctionnement.* ». Dans son exemple, l'« intérêt » qu'évoque Alba se rapporte à une demande de service que le résident lui adresse alors que cela ne relève pas de ses compétences d'AI. Puisqu'elle ne peut pas y répondre, il préfère ne plus la solliciter.

L'analyse des témoignages souligne en outre une divergence de discours entre hommes et femmes à ce sujet. Bien que des nuances existent et ne doivent pas être négligées, parmi les résident.e.s interrogé.e.s les femmes évoquent plus fréquemment le besoin de se confier que les hommes. A la question « Vers qui vous tournez-vous lorsque cela ne va pas ? » ces derniers répondent généralement qu'ils ne ressentent pas ce besoin, et affirment : « *Je n'ai jamais de problème moi madame !* » ou encore que les problèmes « *c'est tous les jours* » mais « *c'est pour nous seuls* ». Il est possible d'émettre l'hypothèse que les résident.e.s étant majoritairement issus.es de sociétés patriarcales, les hommes sont moins enclins à exprimer leurs émotions.

Quoi qu'il en soit, de cette double dualité entre hommes et femmes et entre confiance et besoin, découlent des perceptions différentes de l'espace de l'entretien. Les femmes interrogées marquent une relative indifférence vis-à-vis du lieu de la rencontre, mais insistent sur le besoin de confidentialité : « *l'important c'est que l'on soit tous les deux* » dit l'une d'entre elles avant

d'ajouter « *tant que la confiance est là* ». Lorsque le bureau est évoqué, c'est essentiellement dans le cas spécifique où le/ la résident.e souhaite partager un problème interne au centre, par exemple des tensions avec les autres habitant.e.s de la chambre. Dans ce cas c'est une nouvelle fois la confidentialité vis-à-vis du reste du groupe qui justifie le choix du lieu. Bien que cela ne soit pas évoqué, on peut en outre émettre l'hypothèse que la position d'autorité que le bureau confère à l'AI joue également un rôle dans ce genre de situation où son arbitrage peut être recherché. En ce qui concerne les demandes de service et d'information, hommes et femmes s'accordent à dire qu'elles peuvent être adressées indifféremment quel que soit le lieu. Ce sont cependant les communs (restaurant, couloir, réception) qui sont les plus souvent cités, ce qui confirme l'idée émise précédemment que les communs sont le lieu des interpellations et des discussions du quotidien.

Du côté des AI, la diversité des attentes est bien identifiée également, et peut conditionner le choix du lieu de l'entretien comme le souligne Alba : « *à l'extérieur on parle plus des sentiments, de comment la personne se sent ici au centre, de son état, et de ce qu'elle pense de sa situation, on est plus dans l'émotionnel, dans le relationnel, mais quand on est dans un bureau on est plus dans « Ok, voilà, tu as besoin de faire quelle formation ? Tu as besoin de ci, de ça. » (...) je trouve que dans le bureau on n'est pas beaucoup dans l'émotionnel.* ». On retrouve ici la dualité entre le bureau et les espaces extérieurs, mais cette fois-ci en termes d'émotion et de demande plutôt que de rapports d'autorité. Le bureau, sans doute à cause du cadre que nous évoquions précédemment, n'apparaît pas pour les AI comme un endroit propice aux confidences, à l'émergence des émotions, mais davantage comme un lieu dans lequel les résident.e.s peuvent solliciter un service ou obtenir des informations.

Que se passe-t-il alors si malgré tout une émotion plus forte vient à s'exprimer ? Elle peut causer un certain malaise chez les accompagnateurs.rices. Au moment de décrire un entretien qui s'est mal passé, plusieurs d'entre eux/elles évoquent un échange au cours duquel la personne accompagnée s'est mise à pleurer. Caroline par exemple, partage le récit d'un entretien mené dans son bureau de référente « Genre » au cours duquel un jeune garçon lui a confié les détails de son parcours vers la Belgique et a commencé à verser quelques larmes. Elle l'a alors rejoint de l'autre côté de la table car elle était « *super gênée d'être comme ça avec une personne qui était si mal.* ».

Au final, il apparaît que les attentes des résident.e.s vis-à-vis de l'accompagnement se répartissent entre le besoin de pouvoir se confier à une personne de confiance et le besoin de trouver en l'AI une personne-ressource qui puisse répondre aux demandes et questions. Ces divergences se matérialisent dans des utilisations différentes de l'espace : les demandes sont adressées principalement au local AI ou dans les communs, tandis que les problèmes personnels s'expriment davantage dans les espaces extérieurs, à l'exception des conflits qui sont plutôt abordés dans le local. On observe en outre une répartition des attitudes entre hommes et femmes, les premiers recherchant moins la confiance que les secondes, bien que des nuances existent.

Jusqu'ici, l'analyse a porté sur la description de lieux existants en tentant de décrire au mieux la manière dont les accompagnateurs.rices et leurs accompagné.e.s composent avec ces différents espaces selon la nature de l'entretien et les besoins identifiés. Nous avons mis en avant que ces lieux possèdent chacun une médiation différente. Il convient à présent d'envisager ce que pourrait être un espace idéal pour un entretien, sur base des indications que donnent les témoignages des AI. La partie suivante propose de brosser ce portrait.

V.4 Le « chez-soi », une vision commune de l'espace idéal

A la question « Si vous deviez imaginer un espace idéal pour un entretien, à quoi ressemblerait-il ? » les réponses récoltées auprès des AI présentent quelques traits communs. Tout d'abord il est intéressant d'observer que plusieurs définitions mettent en lien cet espace avec l'absence de symboles du travail. Quand Carlotta parle de ce qu'elle apprécie dans le local AI de son centre, elle indique notamment « *On ne voit pas de fardes à gauche à droite.* ». Rachel est encore plus claire sur ce point : « *le côté bureau avec l'ordinateur, le téléphone qui à tout moment peut sonner, non quoi !* ». Le fait même que les termes « local AI » et « bureau AI » se confondent dans les témoignages pour désigner le lieu dédié aux entretiens montre que celui-ci reste assimilé à un espace de travail, tant dans l'esprit des accompagnateurs.rices que dans ceux de leurs accompagné.e.s. Pour faciliter les entretiens, il apparaît donc nécessaire de lui donner l'apparence d'un lieu de vie comme un autre, dans le prolongement des autres espaces du centre.

Plus encore, il ressort que l'espace idéal doit reproduire l'ambiance d'un intérieur domestique. L'idée se retrouve là encore dans le témoignage de Rachel lorsqu'elle évoque l'un des lieux dans lesquels elle mène parfois des entretiens : « *Le petit chalet est vraiment chouette parce*

qu'en fait il y a une petite cuisine et puis le côté salon, donc c'est vraiment chouette parce que le côté chalet fait vraiment petite maison en fait. ». La cuisine, le salon, une « *petite maison* », ces éléments évoquent un habitat individuel, différent de l'hébergement en centre. L'aménagement que proposent les accompagnateurs.rices va également dans ce sens. Sont notamment cités : « *un pouf* », « *des fauteuils* », « *une table basse* ». Ils/elles évoquent aussi la place importante qu'occupe la nourriture et la boisson, signes d'hospitalité. Nombre d'entre eux/elles préconisent en effet de « *proposer un café, un thé* » ou « *d'offrir de la nourriture* ».

Au travers d'un endroit qui évoque l'espace domestique, c'est là encore une relation plus égalitaire qui semble être recherchée par les AI, voire parfois la possibilité de sortir de son rôle de professionnel.le. C'est ce que Rachel laisse entendre lorsqu'elle dit qu'il vaut mieux : « *une ambiance de chez-soi où c'est vraiment une discussion copain-copine, où l'on se raconte nos vies, où l'on échange sur nos parcours, etc.* » quitte à soulever la question de la distance professionnelle. Tout au moins l'espace idéal doit-il accorder sa place à l'intime tel que le décrit Elian Djaoui (2012 p.66) : « *L'intime recouvre tous les éléments de la vie psychique que le sujet veut tenir cachés des regards étrangers* ». On retrouve en effet dans plusieurs témoignages l'idée que le local doit être un espace préservé, substitué au regard des autres. Sophie parle d'« *un endroit où on puisse faire des choses sympa, genre proposer un café, un thé, où c'est vraiment un moment plus spécial. (...) en fait quelque chose qui casserait avec ce truc de centre où il y a des gens tout le temps, où il y a du bruit tout le temps, plus vraiment individuel.* ». Sandra évoque plutôt « *quelque chose d'un peu « caché »* » ou encore « *un bureau qui se ferme forcément, et qui est respecté par les autres collègues, vraiment un bureau où l'on ne rentre pas sans avoir l'autorisation de rentrer.* ». La notion de territoire telle que définie plus haut n'est pas loin.

Dans l'esprit des AI, l'espace idéal pour un entretien ressemble donc à un salon, meublé de fauteuils et d'une table basse, isolé du reste du groupe. Une description qui reflète une certaine vision de l'habitat tel qu'il est conçu en Europe. Djaoui (2012 p.63-64) identifie entre autres deux dimensions du domicile dans la société française : son lien avec les valeurs d'individualisme et sa centralité. Les valeurs individualistes se retrouvent, selon elle, dans l'idée que le domicile doit protéger l'intimité : « *Par ce clivage espace privé/ espace public, se trouvent soulignées les valeurs d'individualisme dominantes dans notre société moderne. Protection de la vie privée, respect de l'intimité, quête permanente de son épanouissement personnel, revendication de son autonomie sont autant de valeurs qui exigent l'inscription de*

l'individu dans un territoire non contesté : le domicile. ». La centralité quant à elle, désigne la place du domicile au centre de la vie affective et sociale de l'individu. Elle est définie comme suit : « *Dans ses rapports avec les espaces collectifs, le domicile peut être utilisé comme château -fort, repli défensif face au monde extérieur vécu comme hostile ; il peut, à l'inverse, être une base pour mieux se ressourcer et repartir pour de nouvelles conquêtes.* ». Chez des accompagnateurs.rices majoritairement d'origine belge, la vision d'un chez-soi qui préserve l'intimité et serve de refuge à l'abri du reste de la vie du centre n'est pas étonnante. Elle met à nouveau en avant l'intérêt d'un processus de co-construction avec les résident.e.s qui, sans ambitionner la production d'un espace universel, permettrait néanmoins de confronter plusieurs cadres de référence et d'ainsi faciliter l'appropriation du local par le plus grand nombre. Ce processus pourrait notamment se faire au travers de réunions de concertations entre AI et résident.e.s.

Mais arrêtons-nous sur l'une des composantes du domicile chez Djaoui : « *une base pour mieux se ressourcer et repartir pour de nouvelles conquêtes.* ». Cette phrase fait échos à un autre élément que l'on retrouve dans les témoignages. Plusieurs accompagnateurs.rices incluent dans leur espace idéal « *des publicités* », « *des affiches* » ou « *des flyers* », comme Caroline par exemple : « *j'apprécie beaucoup le fait d'avoir des flyers (...) le fait d'avoir des supports visuels ça c'est très bien pour que la personne puisse partir avec des trucs. (...) et il y aurait aussi un téléphone avec un bon speaker pour les interprètes, ça c'est super important* ». La présence de supports qui informent les résident.e.s sur les services d'aide disponibles dans les environs ou sur des thématiques particulières, mais aussi la double spatialité de l'interprétariat à distance que nous avons déjà évoquée, sont autant de marques d'une volonté d'ouverture de l'espace vers l'extérieur. On retrouve là la fonction d'orientation que la quasi-totalité des AI abordent au moment de définir leur rôle, celle d'aiguiller le/la résident.e vers les relais susceptibles de l'aider, pour lui permettre de « *repartir pour de nouvelles conquêtes* ».

En résumé, l'espace idéal pour les entretiens d'accompagnement selon les témoignages des AI est un lieu qui recrée l'atmosphère d'un habitat individuel au cœur d'un logement collectif. Un « chez-soi » qui protège l'intimité, une « base » isolée de la vie du centre où se ressourcer avant de retrouver le « dehors ». Au-delà d'un espace idéal, on perçoit peut-être ici la vision d'un centre idéal : pas uniquement un lieu de transit, mais un lieu qui prépare ses résident.e.s à la société au-dehors. Un intérieur tourné vers l'extérieur.

D'une vision idéale, il est désormais temps de revenir à des considérations plus concrètes. Car l'image d'un chez-soi isolé et protecteur se confronte à la réalité quotidienne des centres et aux espaces à disposition. La section suivante donne un aperçu des situations rencontrées au cours de la recherche.

V.5 Les centres d'accueil et leurs réalités

Pour conclure cette analyse des espaces, il est nécessaire d'ajouter quelques mots sur les conditions matérielles des centres, qui se reflètent dans les entretiens menés dans le cadre de la recherche et révèlent de nombreux écarts entre le nécessaire et le souhaitable en termes de confidentialité, de calme, d'espaces sécurisants propices à une relation personnalisée. La confidentialité notamment, qui comme nous l'avons vu est un enjeu central dans le choix des espaces de l'accompagnement, est rarement garantie même au sein des locaux AI. Au cours des entretiens exploratoires, il est arrivé fréquemment que des membres de l'équipe fassent irruption dans la pièce de façon intentionnelle ou non, afin de poser une question à leur collègue, de chercher un objet ou autres. De la même manière, lorsque l'échange avait lieu à l'extérieur autour d'une table à proximité des bâtiments, les résident.e.s interpellaient les AI sans percevoir qu'il s'agissait d'un moment qui nécessitait de rester à deux.

Par ailleurs, dans un lieu de vie où se côtoient plusieurs dizaines voire plusieurs centaines de personnes, les nuisances sonores sont inévitables. Les enregistrements des entretiens sont ainsi parsemés de cris dans les couloirs, de bruits de travaux, d'alarmes incendie et autres sonneries de téléphones.

Enfin, comme cela était déjà relevé au début de ce travail, les locaux AI se situent dans des bâtiments dont la vocation de départ n'était pas d'accueillir des demandeurs.euses de protection internationale. Les espaces, même lorsqu'ils sont réaménagés, ne sont donc pas toujours adaptés aux entretiens. Sur les cinq centres visités, aucun ne possède un local qui ne présente pas certains handicaps : l'un d'eux est situé dans une ancienne chambre et comporte une salle de bain qui sert d'espace de stockage. Suite à des travaux dans un couloir attenant, il est en outre utilisé à la fois par l'équipe AI, mais aussi par l'équipe en charge des mineurs, et pour les permanences « Formation ». En d'autres termes, la quasi-totalité de l'équipe (une trentaine de personnes en tout) se relaie chaque semaine dans la pièce. Un autre local a été touché par les inondations de juillet 2021 et est actuellement inaccessible. Deux autres possèdent des

dimensions telles qu'un canapé deux places y tient tout juste dans le sens de la largeur. L'un des entretiens a également eu lieu dans un autre bureau dans lequel, là encore pour cause de travaux, l'un des murs avait été abattu et l'ouverture comblée par une bâche.

Pour améliorer les conditions de l'entretien, il faut donc s'adapter : une table en extérieur peut offrir davantage de confidentialité à condition de s'y asseoir durant les heures de repas lorsque la plupart des résident.e.s se trouvent au restaurant. Les bureaux seront plus calmes en fin de journée, après le départ de la majeure partie de l'équipe. Un local utilisé par un grand nombre de personnes implique une planification des entretiens, etc.

Malgré tout, force est de constater que l'espace idéal tel que le décrivent les accompagnateurs.rices est parfois bien éloigné des réalités des centres. D'où l'importance de repenser cette question et de tenter d'améliorer ce qui est, dans la mesure des moyens disponibles.

Cette réflexion clôture la question des espaces de l'accompagnement dans les centres d'accueil. Cependant d'autres pistes de recherche se révèlent au travers des entretiens exploratoires. La partie suivante amorcera l'exploration de deux d'entre elles : d'une part la question du temps et de son impact dans l'accompagnement, d'autre part la question du sentiment de légitimité des collaborateurs.rices des centres en regard de leur âge et de leur formation.

V.6 Deux autres dimensions de la relation

V.6.1 Le temps

V.6.1.1 Prendre son temps

Depuis l'émergence des théories sur la relativité, l'imbrication étroite des dimensions de l'espace et du temps n'est plus à démontrer. Chez les AI, elle se retrouve entre autres liée à la définition que donne chacun.e d'un entretien formel ou informel, à l'image d'Elsa : « *Pour moi formel c'est plutôt, bon, je prends rendez-vous, je fixe une date, une heure, je donne le petit document, la convocation, je vais voir si j'ai besoin d'un interprète et on se voit ici (N.B en l'occurrence le local AI). Et informel c'est plutôt quand on se voit dans un couloir, qu'on discute, quand il y a quelque chose qui arrive, quelque chose qui est plutôt de manière spontanée je dirais.* ». Au cadre physique de l'entretien dans un bureau s'ajoute ici le cadre

temporel d'un rendez-vous planifié, auquel on accorde du temps. A l'inverse, la spontanéité est la marque d'un moment hors-cadre qui se déroule dans un endroit où le rôle des accompagnateurs.rices est moins mobilisé.

Une temporalité qui chez Daniel permet d'améliorer et de valoriser la qualité de l'accompagnement : *« S'arrêter ça permet de se bloquer un moment et de confirmer le côté vraiment plus « sérieux » de l'accompagnement. (...) c'est pouvoir bloquer des plages horaires, il n'y a rien à faire, pour rencontrer, pouvoir aller plus dans les détails, pour être présents et être plus attentifs. »*. Caroline poursuit : *« Une bonne rencontre entre moi et mes AI, c'est une rencontre où on est posés. »*. « Posés » physiquement, dans une position qui permette de se « poser » dans le temps, de prendre un temps « de pause » pour se recentrer sur la personne. Les résident.e.s interrogé.e.s soulignent aussi l'importance de saisir ces moments au milieu des va-et-vient constants des collaborateurs.rices *« Ils sont toujours occupés ! »* dit ainsi une résidente *« Parfois ils prennent du temps pour nous, alors on peut discuter »* ajoute une autre.

« Il faut donner du temps au temps » dit l'adage. Il faut aussi en donner aux habitant.e.s des centres, pris au quotidien dans une temporalité complexe : celle du parcours migratoire, de la procédure, des journées sans activités passées à attendre un permis de travail, celle de l'intégration. Le temps s'impose comme une donnée essentielle à la construction d'un lien de confiance.

Mais que devient ce lien lorsque l'attente se prolonge sur plusieurs mois, souvent sur plusieurs années ? Dans ce cas l'accompagnement se doit de s'adapter, au risque de perdre sa pertinence.

V.6.1.2 La pertinence de l'accompagnement à l'épreuve du temps

« Il vient me voir quand il a besoin de moi. Il me dit « Je dois te voir » et on se retrouve dans son bureau. » cette phrase d'un résident qui vit en centre depuis près de deux ans au sujet de son AI résume l'enjeu. La relation d'accompagnement, comme nous l'avons vu, repose sur l'identification de besoins et de demandes et sur la capacité de l'accompagnateur.rice à donner à son accompagné.e les moyens d'y répondre par lui/elle-même. Mais là où, dans d'autres domaines du travail social, la fin de l'accompagnement intervient lorsque les objectifs fixés sont atteints, dans le cadre des centres Croix-Rouge il se prolonge jusqu'à la fin du séjour, quoi qu'il advienne. Or celle-ci est incertaine, si bien qu'il arrive que le suivi se poursuive bien après

que les objectifs principaux, notamment en termes d'autonomisation, soient atteints. Ce qui amène parfois à un renversement des rôles, comme dans le cas de ce résident : ce n'est plus lui qui vient vers son AI pour exprimer un besoin mais l'AI qui, finalement, a besoin de lui pour justifier son rôle.

Pour éviter ce phénomène, l'accompagnement doit changer de forme. D'une relation qui tend vers le progrès, vers l'atteinte d'un but défini à deux, certains AI glissent vers une pratique qui peut s'apparenter à un travail de veille, une présence diffuse mais constante rappelée aux résident.e.s dès que le lien semble s'affaiblir. Mathilde et Coralie illustrent deux exemples de cette transformation. La première déclare : *« A partir d'un certain moment, beaucoup sont complètement indépendants, ils sont là depuis deux ans et ils préfèrent, et je le fais, que je les croise dans la cuisine « Eh quoi ? Comment ça va ? » », la seconde ajoute « Les anciens, ils savent qui je suis, ils savent que je suis là. Quand je ne les vois pas c'est vrai, c'est moi qui vais vers eux. »*. Maela Paul elle-même, dans sa définition de l'accompagnement, souligne qu'il peut se faire en restant simplement présent : *« La dimension relationnelle est mise en œuvre par une capacité à « être avec ». « Être avec » suppose être disponible, présent, ouvert, attentif et être capable de mobiliser la disponibilité, la présence, l'ouverture, l'attention. Être là, seulement là, mais aussi interpellant l'autre par le « je suis là, et vous ? » »* (Paul, 2012).

Quand, à l'inverse, le suivi doit s'interrompre prématurément, par exemple dans le cas d'un transfert d'un.e résident.e vers un autre centre suite à des problèmes disciplinaires, l'investissement en temps et l'implication personnelle de l'AI dans le travail sont remis en question et peuvent mener à une perte de sens comme l'exprime Sophie : *« ici on n'a aucun impact sur la procédure, le fait que les personnes puissent être transférées du jour au lendemain et que l'accompagnement s'arrête d'un coup, j'ai eu du mal à trouver le sens. »*.

Comme on le voit, la notion du temps dans l'accompagnement pourrait être l'objet d'une nouvelle recherche. Face à un public pris dans des temporalités multiples, l'accompagnateur.rice doit à la fois accorder à la personne le temps nécessaire au développement de la relation de confiance tout en s'adaptant aux incertitudes sur la durée du séjour. Si celle-ci se prolonge, il/elle doit en outre transformer sa pratique au risque de perdre sa pertinence.

Au-delà du temps, l'accompagnement peut aussi être questionné par l'idée que les accompagnateurs.rices se font de leur identité professionnelle et de celle des autres. Le dernier point de cette analyse abordera le sentiment de légitimité des AI au regard de leur âge et de leur formation face à un public aux parcours de vie marqués par les épreuves.

V.6.2 Âge, formation et légitimité

Sophie le formule clairement : *« C'est compliqué au niveau de la légitimité de pouvoir être l'accompagnatrice individuelle d'une personne qui a vécu plus de choses que toi et qui a plus d'expérience. (...) comment se positionner sans avoir l'air de venir et de dire « je suis travailleur social et je vais t'aider toi dans ta détresse » alors que le type, il n'est peut-être pas dans une détresse. »*. On le perçoit ici, l'âge et le manque d'expérience de vie peuvent remettre en cause le sentiment de légitimité des travailleurs.euses. Confronté.e.s aux parcours souvent difficiles des résident.e.s certains AI, comme Sophie, expriment une difficulté à assumer un rôle qu'ils assimilent à une position de « sachant » qui impose son aide d'autorité sans égard pour les besoins réels des personnes accompagnées. On retrouve ce même sentiment chez Frédéric : *« Il ne faut pas oublier l'idée qu'il n'y a aucun lien à la base (...) et donc quelque part je suis un parfait inconnu. Un gars qui vient de Guinée ou d'Afghanistan ou d'ailleurs, pourquoi est-ce qu'il viendrait se livrer, livrer ses états d'âmes, livrer ses difficultés, des choses parfois hyper difficiles qu'il a vécues à un parfait inconnu dans le centre de la Croix-Rouge, juste parce qu'il est estampillé Croix-Rouge, qu'il a un gilet Croix-Rouge ou je ne sais pas ? (...) je ne suis pas psy, je n'ai peut-être pas le bagage adéquat pour faire face, pour répondre aux énormités qu'il va me dire. (...) Je ne veux pas prétendre être une espèce de marabout blanc qui peut guérir les souffrances du monde. »*. Il est à noter que dans ces deux extraits, la difficulté à cerner le rôle de l'AI amène Sophie et Frédéric à le dépeindre en creux : l'AI ne doit pas avoir l'air d'un sachant, il n'est pas « psy », pas un « marabout blanc ».

Ce constat met en avant l'importance de clarifier, au sein des équipes, le rôle et les limites de l'accompagnement attendu. Or la formation apparaît comme un élément-clé de la transmission des normes et des notions nécessaires à la construction d'une pratique professionnelle. Sophie, éducatrice spécialisée récemment diplômée, s'interroge à ce sujet : *« Ça me questionne que l'on impose un accompagnement individuel, parce que moi j'y ai trouvé mon sens mais je trouve que c'est trop vaste, en fait c'est un truc que l'on balance comme ça à des gens qui n'ont pas tous la même formation, et puis même quand on a la même formation on n'a pas la même*

manière de faire, mais en plus de ça pour moi il n'y a pas assez de cadre et donc c'est un peu la foire (...) En fait je pense que c'est problématique de demander un accompagnement ici si les gens n'ont pas la même formation, une formation en tout cas qui fait qu'on est en mesure de faire ce genre d'accompagnement, de tenir un accompagnement. Ici il y a des personnes qui ont fait « Relations internationales », pour moi ce n'est pas du tout du social, et je ne veux pas être jugeante mais pour moi c'est un autre métier et donc je ne comprends pas comment on peut attendre de ces personnes-là qu'elles fassent du social à ce point-là. (...) Pour moi ça n'a pas de sens. ». Comme l'échantillon le démontre¹⁶, les AI interrogé.e.s ne détiennent pas tout.e.s de diplôme dans le domaine du travail social. La diversité des profils amène une diversité dans les pratiques qui peuvent s'écarter plus ou moins fortement des attentes de l'organisation (Caroline parle notamment de certain.e.s résident.e.s qui « ne connaissent même pas leur AI »). Ces disparités brouillent les contours du rôle de l'AI (« c'est un peu la foire ») et poussent certain.e.s collaborateurs.rices notamment éducateurs.rices ou AS à se raccrocher aux normes inculquées durant leur formation. Pour améliorer la communication autour du rôle de l'AI, la Croix-Rouge a récemment développé une nouvelle formation à destination non seulement des accompagnateurs.rices nouvellement engagés, mais aussi, bientôt, des plus ancien.ne.s. Il serait intéressant d'en évaluer la portée d'ici quelques années.

Pour finir, un dernier obstacle apparaît de façon récurrente dans les entretiens : celui de la non-demande. « Je ne vais pas les forcer à venir s'ils n'ont rien à déposer. » déclare Sandra « ce qui est difficile, c'est quand c'est tout le temps fermé. C'est quand après des efforts et des efforts et des efforts tu n'arrives pas à avoir un mot de cette personne, ni une demande. » ajoute Alba. L'accompagnement se heurte parfois au désintérêt, voir au refus des résident.e.s qui ne l'identifient pas toujours comme une ressource (on se souvient notamment du résident qui déclarait « Ils ne servent à rien madame ! »). Or les AI peuvent trouver une part de leur légitimité dans cette capacité à répondre aux demandes, comme le prouve Sandra : « Savoir que pour un résident on est sa personne de référence, ça donne un rôle qui je trouve est très très important. (...) c'est assez gratifiant, surtout quand on a l'impression que l'on amène les gens quelque part. ». Ne pas recevoir de demande remet donc en question la place de l'accompagnateur.rice, mais à travers lui/elle, celle de l'accompagnement en lui-même, au point que Sophie déclare « J'ai l'impression que c'est un endroit où les gens attendent d'avoir un positif en fait (N.B le « positif » désigne la décision d'octroi du droit de séjour), ils n'attendent

¹⁶ Cf. IV.2 La constitution de l'échantillon

pas d'être accompagnés ils attendent d'être accueillis c'est tout. ». Cet extrait est à mettre en parallèle avec ce que M. Paul (2012) dit de l'injonction d'accompagnement : *« L'accompagnement aujourd'hui est donc un choix politique, une commande sociale, qui se traduit par une double injonction : à des professionnels à qui est confiée la fonction d'accompagnement, et à des publics cibles qui reçoivent l'injonction de devoir être accompagnés. »* (Paul, 2012 p. 15). L'attribution d'un.e AI à chaque nouveau.elle résident.e est systématique, mais n'implique pas pour autant que tout.e.s ressentent le besoin d'être accompagné.e.s, tout du moins pas de la manière prescrite par l'organisation. Les pratiques des accompagnateurs.ices doivent donc, là encore, s'adapter. Quoi qu'il en soit le (re)positionnement des AI face à la non-demande mérite d'être interrogé afin d'éviter que ceux-ci ne perdent le sens de leur fonction.

Pour résumer, le sentiment de légitimité chez les AI peut être mis à mal par divers facteurs : l'âge, le sentiment d'avoir reçu une formation insuffisante ou encore l'absence de demande peuvent mener à une remise en question de la fonction, et donc de l'accompagnement. Pour lutter contre ce problème, il apparaît essentiel de clarifier les attentes de l'organisation dans ce domaine mais aussi d'interroger les collaborateurs.ices sur leurs pratiques afin de les aider à y retrouver du sens. Les CAI remplissent en principe ce rôle, mais comme nous venons de le voir, des disparités persistent dans les représentations.

Arrivés au terme de la recherche, il est désormais temps de résumer ce que nous avons appris de la question des espaces dans l'accompagnement individuel des demandeurs.euses de protection internationale hébergé.e.s dans les centres. La conclusion de ce travail reviendra rapidement sur la démarche de recherche et les résultats que nous venons de détailler, avant d'adresser quelques recommandations que l'analyse nous permet de formuler. Celles-ci, espérons-le, pourraient aider la Croix-Rouge à améliorer les conditions d'accueil des résident.e.s et leur accompagnement individuel.

VI. Conclusion et recommandations

Revenons, pour conclure notre démarche, à la question qui a guidé la recherche : Dans quelle mesure la relation qui se joue entre travailleurs.euses des centres et résident.e.s lors d'un entretien individuel est-elle impactée par le lieu de la rencontre ? La vérification des hypothèses formulées à la fin du cadre théorique nous donne déjà quelques éléments de réponse.

La première hypothèse avançait que la relation de confiance pouvait être améliorée par la capacité du/de la collaborateur.rice à faire de l'espace un cadre dans lequel l'écoute et le dialogue à égalité sont permis. Nous l'avons vu, l'égalité, ou du moins l'atténuation des rapports d'autorité est un préambule nécessaire à l'instauration de la relation de confiance. Les lieux facilitent ou freinent ce processus selon le contrôle que l'institution exerce sur eux. Ainsi, si les bureaux, en tant qu'espaces de travail, confortent l'AI dans son rôle de professionnel.le, la chambre en revanche établit une relation plus ambivalente : l'inversion des rapports de force qu'elle devrait susciter peut être empêchée selon son appropriation par le/la résident.e, ou encore par l'existence d'autres rapports de force tels que les rapports de genre. Dans ce cadre, les espaces extérieurs apparaissent comme les lieux les plus appropriés, en cela qu'ils atténuent voire éliminent les marqueurs des rôles sociaux d'accompagnateur.rice et d'accompagné.e tout comme les marqueurs culturels. Autant de barrières qui, une fois levées ou abaissées, favorisent la relation de confiance.

Quant à l'écoute, les discours des acteurs.rices au sujet des parties communes des centres nous enseignent qu'un entretien peut difficilement toucher aux sentiments personnels si l'écoute est empêchée par les perturbations extérieures (bruit, proximité du groupe, interpellations). Un échange qui vise à aborder les préoccupations et le projet personnel de la personne ne peut donc se faire que dans un espace dans lequel ces perturbations sont réduites. A ce sujet, comme nous l'avons vu, les réalités des centres sont telles que des espaces de cette qualité s'avèrent parfois difficiles à trouver.

La deuxième hypothèse de travail postulait que la co-construction de l'espace était, elle aussi, un facilitateur de la relation. De fait, les témoignages des AI évoquant des locaux co-construits indiquent que ce processus permet la confrontation des cadres de référence de chacun.e. L'espace devient alors un support de médiation interculturelle qui améliore la concordance

entre fonctions de production et d'appropriation (Rémy, 2015). Il est ainsi mieux investi par les utilisateurs.rices.

La troisième hypothèse en revanche, qui affirmait que le caractère individuel de l'entretien pouvait représenter un frein pour des résident.e.s et accompagnateurs.rices issu.e.s de sociétés communautaires, est infirmée. Tant les témoignages des AI que ceux de leurs accompagné.e.s ont révélés l'importance de la confidentialité des échanges. Chez les résident.e.s surtout, se retrouve de façon récurrente l'idée selon laquelle le lieu de l'entretien peut être laissé à l'appréciation de l'AI pour autant qu'il permette une discussion en tête à tête, loin des oreilles indiscrètes du reste du groupe. On note cependant certaines divergences dans le discours selon les attentes de la personne vis-à-vis de l'accompagnement. Là où certain.e.s y recherchent soutien et écoute, privilégiant les espaces plus confidentiels qui le permettent, d'autres y trouvent avant tout une source d'information et de services et accorderont moins d'importance au cadre des échanges.

Enfin la quatrième hypothèse postulait que les collaborateurs.rices les plus expérimenté.e.s étaient plus attentifs.ves à leur placement dans l'espace. Cette hypothèse ne s'est pas vérifiée, le relevé des positions de chacun.e lors des entretiens ne permet pas d'établir de corrélation entre ces deux notions.

Pour compléter ces éléments de réponse, il faut encore rappeler qu'un entretien est avant tout affaire de communication, et que celle-ci peut être perturbée dès lors qu'apparaît une double spatialité, comme c'est le cas lorsqu'intervient un interprète à distance. Le message est alors incomplet, coupé d'une large part de ses composants non-verbaux qui se retrouvent dans un autre lieu.

Outre l'espace et la communication, une troisième dimension se révèle centrale dans l'accompagnement : le temps. La confiance ne va pas de soi, elle se construit dans la durée, en particulier lorsque le parcours de vie incite la personne à la méfiance envers celles.eux qui représentent l'institution. Prendre le temps d'accueillir, d'écouter, d'entrer en relation s'avère primordial pour accompagner au mieux. Prendre le temps, aussi, de former et d'outiller des professionnel.le.s confronté.e.s à des récits difficiles et à des cadres de référence parfois très éloignés des leurs. Prendre le temps, enfin, de rester présent.e.s même lorsqu'aucune demande ne s'exprime ou que l'accompagnement se prolonge.

A présent que les difficultés et points d'attention ont été identifiés, et puisque notre démarche se veut ancrée dans le quotidien des centres, il est naturel de tenter de traduire ses apports en recommandations concrètes, afin que les enseignements de la recherche ne restent pas théoriques mais soient mis en pratique pour aider, espérons-le du moins, à améliorer l'accueil des demandeurs.euses de protection internationale dans les centres Croix-Rouge.

Concernant le déroulement des entretiens en eux-mêmes, nous avons vu l'importance de veiller à l'atténuation des rapports d'autorité et la méfiance qu'un bureau peut susciter chez certain.e.s. Dans cette optique, la recherche nous indique que les discussions dans les locaux AI sont à éviter, du moins au début de la relation d'accompagnement. Pour ne pas laisser de doute quant à la confidentialité des échanges, mieux vaut donner aux nouveaux.elles arrivant.e.s la possibilité de choisir le lieu des premiers entretiens. Informer les résident.e.s dès le départ sur l'importance du secret professionnel et la séparation entre les centres et les instances de l'asile est également une bonne pratique à conserver et encourager.

Au sujet des interprètes, pour les raisons de communication exposées plus haut les visites sur place sont à privilégier. A défaut, il peut s'avérer utile de transmettre aux AI et à tout.e.s les collaborateurs.rices en contact avec les services de traduction quelques conseils pour améliorer la transmission des signaux non-verbaux : se placer en face du/de la résident.e, garder un contact visuel avec lui/elle dès que l'interprète ne s'adresse plus à soi, veiller à ce que l'attitude (gestes, regards, expressions, etc.) reflète le message à transmettre. Par ailleurs, faire des phrases courtes pour éviter à l'interprète de devoir trop synthétiser les propos et répéter à plusieurs reprises les idées importantes, au besoin en les reformulant, peut aider également.

Plus globalement, l'utilisation des espaces dans le travail d'accompagnement doit être repensé. Plutôt que d'encourager les AI à utiliser le local dédié, on peut imaginer un dispositif inspiré de certains services d'éducateurs de rue selon les modalités suivantes :

Les entretiens se déroulent autant que possible en extérieur (idéalement hors des murs du centre), ou bien dans des lieux qui offrent la possibilité de se mettre à l'écart (comme l'exemple du lavoir chez Caroline). La chambre est à éviter, sauf si le/la résident.e le demande explicitement et si l'AI n'y voit pas d'inconvénient. Les espaces communs, quant à eux, doivent être réservés à des discussions du quotidien. Si le mode de vie du/de la résident.e (horaires de

travail, garde des enfants, etc.) oblige l'AI à y mener un entretien, on veillera à choisir des moments où la fréquentation est limitée.

Le local AI, lui, devient une « base de repli », un espace réservé aux entretiens qui nécessitent une confidentialité accrue sans pouvoir se dérouler dehors (notamment lorsqu'un.e interprète est sollicité.e). Son aménagement doit être le fruit d'une concertation entre AI et résident.e.s qui peut se faire par exemple au travers de réunions successives avec des membres de l'équipe et les diverses communautés représentées parmi les résident.e.s, ou en regroupant le public par types de profils (hommes isolés, femmes, familles, MENA, etc.). Il doit en outre reproduire l'atmosphère d'un logement individuel pour favoriser leur appropriation par les utilisateurs.rices. Pour ce faire, les travaux d'Edward T. Hall (1971 dans Fischer, 2020 parmi d'autres), de Robert Sommer (1959 dans Sauvayre, 2021 notamment) mais aussi de Margalit Cohen-Emerique (2015 entre autres) sont une base intéressante sur laquelle s'appuyer pour concevoir des espaces qui favorisent les interactions et le dialogue interculturel. Selon les résultats de la concertation, on peut imaginer par ailleurs y disposer des supports d'information (affiches et flyers) pour en faire un lieu de renseignement qui puisse répondre aux demandes de services, ou disperser ces supports dans d'autres lieux (réception, salles d'attente des bureaux sociaux et médicaux, etc.).

Cette recommandation peut s'appliquer à l'échelle du centre lui-même. Si le choix des bâtiments reste limité car soumis à des contraintes de places, de normes de sécurité, de rapidité d'ouverture et autres, leur aménagement en revanche doit être pensé et repensé au fil de la vie du centre par un processus de concertation. Une source d'inspiration qui mériterait d'être étudiée est le modèle des auberges de jeunesse. En effet, ce type d'établissement a ceci de commun avec les centres qu'il héberge un large public, toujours changeant, auquel il convient d'offrir un cadre accueillant à moindres frais tout en respectant un strict cahier des charges.

En-dehors de ces considérations sur l'espace, un travail doit également être mené pour faciliter le travail des AI. Tout d'abord les mesures prises par les directions et leurs équipes pour garantir des plages horaires suffisantes à chaque accompagnateurs.rices pour effectuer ses entretiens doivent être encouragées de manière à pouvoir accorder à chaque résident.e le temps dont il/elle a besoin.

La non-demande doit en outre être questionnée en équipe AI. Ce.tte résident.e a-t-il/elle la capacité d'exprimer ses besoins ? Que suscite chez moi l'absence de demande ? Comment puis-je adapter ma pratique à cette situation pour conserver un suivi pertinent malgré tout ? Voilà quelques-unes des questions qu'il serait bon de poser aux accompagnateurs.rices pour les aider à renforcer leur légitimité. De plus, en parallèle des changements prévus dans le recrutement des collaborateurs.rices, il apparaît essentiel de préciser et rappeler régulièrement les attentes de l'organisation en matière d'accompagnement pour éviter la perte de sens. Dans le même but, un échange d'informations AI entre centres ou a minima un bilan entre AI et résident.e avant le départ (ou après dans les cas de transfert) permettraient une meilleure continuité du suivi et éviteraient le sentiment de frustration qu'un arrêt brutal de la relation peut engendrer.

Enfin, une réflexion doit être menée au sein de l'organisation au sujet de l'accompagnement sur le temps long, afin d'envisager les pistes possibles pour aider les AI à maintenir une présence et une attention au quotidien même après plusieurs mois voire plusieurs années de séjour au centre.

Bien des recherches peuvent encore être menées sur le public des centres Croix-Rouge et les équipes qui l'accueillent au quotidien. Pour conclure ce travail, je ne peux qu'insister sur le rôle des espaces sur le sentiment de protection de ceux qui la demandent. Des lieux où se sentir en sécurité pour se poser, se déposer, et envisager l'avenir, aussi incertain qu'il soit. Ces lieux de vie pour les uns qui sont aussi, ne l'oublions pas, des lieux de travail pour les autres. Dès lors, les espaces qui hébergent la rencontre entre AI et résident.e se doivent d'apporter toute l'attention et la reconnaissance que cette relation mérite.

Bibliographie

Ouvrages

- **Abric, J.-C.** (2019). Chapitre 4. La dimension non verbale de la communication. Dans J.-C. Abric, *Psychologie de la communication: Théories et méthodes* (pp. 59-69). Dunod.
- **Cohen-Emerique, M.** (2015b). *Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques* (2e éd.). Presses de l'EHESP. Cairn.info. <https://www.cairn.info/pour-une-approche-interculturelle-en-travail-social-9782810903559.htm>
- **Fischer, G.-N.** (2011). *Psychologie sociale de l'environnement*. Dunod. Cairn.info. <https://www.cairn.info/psychologie-sociale-de-l-environnement-9782100566525.htm>
- **Fischer, G.-N.** (2020). *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale* (6e éd.). Dunod.
- **Fischer, G.-N., & Tisserant, P.** (1999). Chapitre V - L'interculturel dans l'organisation : Protocole d'entretien pour l'étude des relations intergroupes. Dans G.-N. Fischer & P. Tisserant, *De l'identité du sujet au lien social* (pp. 85-110). Presses Universitaires de France. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/puf.chauc.1999.01.0085>
- **Gagné, A.** (2021). **Paul, M.** (2020). La démarche d'accompagnement : Repères méthodologiques et ressources théoriques (2e éd.). De Boeck Supérieur [Recension]. *Formation et profession*, 29(1), pp.1-3. <http://dx.doi.org/10.18162/fp.2021.a227>
- **Loubat, J.-R.** (2016). Chapitre 7. Pouvoir et territoire. Dans J.-R. Loubat, *Les fondamentaux sociaux du management*. Dunod. <https://www.cairn.info/pouvoir-et-autorite-des-chefs-de-service-9782100749546-page-145.htm>
- **Martiniello, M., & Rea, A.** (2012). *Une brève histoire de l'immigration en Belgique*. Frédéric Delcor.
- **Paillé, P. & Mucchielli, A.** (2016). Chapitre 11. L'analyse thématique. Dans P. Paillé & A. Mucchielli, *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (pp. 235-312). Armand Colin. <https://doi.org/10.3917/arco.paill.2016.01.0235>
- **Rémy, J.** (2015). 2. L'espace, une ressource pour les acteurs sociaux et les individus. Dans J. Rémy, *Sociétés urbaines et rurales* (pp.43-66). Poche.
- **Sauvayre, R.** (2021). *Initiation à l'entretien en sciences sociales*. Armand Colin. <https://www.cairn.info/initiation-a-l-entretien-en-sciences-sociales-9782200630836.htm>

Articles de revues

- **Baldassar, L.** (2010). Ce "sentiment de culpabilité". *Recherches sociologiques et anthropologiques*, 41(1), p.15-37. <https://doi.org/10.4000/rsa.185>
- **Bolzmann, C.** (2012). Travail social auprès des populations migrantes et interculturelité. *Les Cahiers Dynamiques*, 57(4), p.29-39.
- **Djaoui, E.** (2012). Se confronter à l'intime et à la culture de l'autre. *Les Cahiers Dynamiques*, 57(4), p.62-69.
- **Dubus, P.** (2009). Réflexion sur les tiers-lieux. Signification et effets dans les institutions médico-sociales. *VST - Vie sociale et traitements*, 103(3), p.18-24. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/vst.103.0018>

- **Fischer-Lokou, J., & Pinte, G.** (2017). L'effet Hawthorne. *Le Cercle psy*, (6), p.22-24.
- **Gagnon, É., Moulin, P., & Eysermann, B.** (2011). Ce qu'accompagner veut dire. *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 17(1), p.90-111. <https://doi.org/10.7202/1005234ar>
- **Grimaud, L.** (2009). De quoi parle la notion d'accompagnement ? *Empan*, 74(2), p.29-34.
- **Guélamine, F.** (2007). Former les travailleurs sociaux dans le domaine des migrations. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ere nouvelle*, 40(1), p.49-65.
- **Guyonnard, V., & Vacher, L.** (2018). Penser et mesurer les distances de l'interaction sociale dans l'espace de la plage. *L'Espace géographique*, 47(2), p.159-181. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/eg.472.0159>
- **Paquot, T.** (2011). Qu'est-ce qu'un « territoire » ? *Vie sociale*, 2(2), p.23-32. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/vsoc.112.0023>
- **Paul, M.** (2012). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique. *Recherche en soins infirmiers*, 110(3), p.13-20.
- **Ricordeau, G.** (2012). Entre dedans et dehors : Les parloirs. *Politix*, 97(1), p.101-123. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/pox.097.0101>
- **Scarpa, R.** (2009). Questions sur les présupposés culturels de l'entretien individuel de travail social. *Pensée plurielle*, 21(2), p.53-63. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/pp.021.0053>
- **Verbunt, G.** (2012). Comment l'interculturel bouscule les cultures. *Les Cahiers Dynamiques*, 57(4), p.22-28.

Mémoire

- **Didier, A.-C.** (2014). *Une étude de la proxémique dans quatre classes de Français Langue Étrangère mexicaines* [mémoire de maîtrise, Université de Guadalajara].
- **Ferrante, G.** (2019). *Travail social et intégration des personnes étrangères, du sentiment d'impuissance comme frein ou comme levier au pouvoir d'agir* [mémoire de maîtrise, Université de Namur, Université de Mons, Haute École de Namur, Liège, Luxembourg].

Rapports

- **Fedasil** (2021, octobre). *Rapport réseau d'accueil 09/2021*.
- **Fedasil.** (2022, mai). *Chiffres*. Fedasil.be. <https://www.fedasil.be/fr>
- **CGRA** (2022, mai). *Statistique d'asile avril 2022*.
- **Croix-Rouge de Belgique** (2021, octobre). *Rapport mensuel septembre 2021 ADA*.

Documents

- **CGRA** (2018, mars). *Schéma de la procédure, mars 2018*.
- **CICR** (s.d.). *Guide sur le rôle d'auxiliaire des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*.
- **Croix-Rouge de Belgique** (2017a). *Procédure-Accompagnement individuel*.
- **Croix-Rouge de Belgique** (2017b). *1er entretien avec accompagnateur*.
- **Croix-Rouge de Belgique** (2017c). *Stratégie 2020 ADA Accueillir, notre métier ! Nos*

valeurs ? Notre moteur!

- **Croix-Rouge de Belgique** (2017, septembre). *Compas de l'AI*.
- **Croix-Rouge de Belgique** (2018, février). *Ligne du temps*.
- **Croix-Rouge de Belgique** (2018). *Outil 4 axes de l'accompagnement*.
- **Croix-Rouge de Belgique** (2022a). *DDF Accompanyeur.rice social (AI)*.
- **Croix-Rouge de Belgique** (2022b). *DDF Coordinateur.rice de l'Accompagnement Individuel (CAI)*.
- **Fedasil** (2018, juillet). *Normes minimales pour l'accueil*.
- **Loi sur l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers**. Moniteur Belge. (2017, 12 janvier)
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007011252&table_name=loi

Sites internet

- www.croix-rouge.be
- www.droitbelge.be
- www.fedasil.be
- help.unhcr.org
- <https://dofi.ibz.be>

Annexes

- Annexe I p.80 : Schéma de la demande de protection internationale (CGR, mars 2018)
- Annexe II p.81 : Fedasil (2021, octobre). Rapport réseau d'accueil 09/2021.
- Annexe III p. 82 : Outil « Sac à dos » (Croix-Rouge, 2018)
- Annexe IV p. 83 : Outil « Ligne du temps » (Croix-Rouge, février 2018)
- Annexe V (jointe en version électronique) : CGRA (2022, mai). Statistique d'asile avril 2022.

PROCÉDURE DEMANDE DE PROTECTION INTERNATIONALE



OFFICE DES ÉTRANGERS (OE)



PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE PROTECTION INTERNATIONALE (DPI)

En principe, dans les 8 jours ouvrables après l'arrivée dans le Royaume, à la frontière aussi rapidement que possible. Auprès de l'OE, auprès des autorités chargées du contrôle à la frontière, auprès des directeurs des établissements pénitentiaires ou auprès de la police.

ENREGISTREMENT D'UNE DPI

3 jours après la présentation d'une demande.

INTRODUCTION D'UNE DPI

Aussi rapidement que possible, au plus tard dans les 30 jours après avoir présenté la demande.

- Prises d'empreintes digitales ;
- Questionnaire ID, origine, crainte/risque en cas de retour et itinéraire ;
- Questionnaire besoins procéduraux spéciaux ;
- Élection de domicile ;
- Choix de la langue.

DETERMINATION DE L'ÉTAT RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE LA DEMANDE (RÈGLEMENT DUBLIN III)

Prise ou reprise en charge par l'«État Dublin».
Traitement par la Belgique.



FEDASIL - Accueil des demandeurs

Aide matérielle via une structure d'accueil ouverte.



COMMISSARIAT GÉNÉRAL AUX RÉFUGIÉS ET AUX APATRIDES (CGRA)

CONVOCATION À L'ENTRETIEN PERSONNEL Au moins 8 jours avant l'entretien personnel. Délai de traitement CGRA: 6 mois.

CONVOCATION À L'ENTRETIEN PERSONNEL Au moins 2 jours avant l'entretien personnel. Délai de traitement CGRA: 15 jours ouvrables.

Décision de reconnaissance du statut de réfugié (SR).

Décision de refus de reconnaissance du SR et octroi du statut de protection subsidiaire (PS).

Décision de refus du SR et de refus d'octroi de la PS.

Traitement accéléré :

- Pays d'origine sûr ;
- Fraude ;
- Manifestement étranger ;
- Obstacle à l'éloignement ;
- Ordre public ;
- Demande tardive ;
- ...

Décision d'irrecevabilité

- Premier pays d'asile ;
- Pays tiers sûr ;
- Ressortissant UE ;
- Protection antérieure dans un État membre de l'UE ;
- Mineurs accompagnés ;
- Demande ultérieure (possible sans entretien).



FRONTIÈRE :

Refus possible uniquement en cas de constatation d'un motif d'accélération ou en cas de (ir-)recevabilité.

Possibilité de prendre une décision « Demande manifestement infondée »

Décision d'examen ultérieur (EU)



CONSEIL DU CONTENTIEUX DES ÉTRANGERS (CCE)



RECOURS SUSPENSIF EN PLEIN CONTENTIEUX (PC) :

Délai de recours de 30 jours, 10 jours en cas d'application de la procédure en recevabilité, procédure accélérée et procédure à la frontière. Droit au séjour.

Annulation décision CGRA, renvoi du dossier au CGRA.

Confirmation décision CGRA

Réformation décision CGRA

Séjour SR: titre de séjour limité 5 premières années après l'introduction de la demande, ensuite séjour illimité.

Séjour PS: titre de séjour limité (1 an - renouvelable 2x pour 2 ans) 5 premières années à partir de l'introduction de la demande, ensuite séjour illimité



CONSEIL D'ÉTAT (CE)

Les décisions du CCE ne sont susceptibles que d'un **recours en cassation** devant le CE: recours non suspensif dans les 30 jours calendriers; procédure de filtre: recours admissible ou inadmissible; si recours admissible: rejet du recours ou annulation de l'arrêt.

RESEAU D'ACCUEIL POUR DEMANDEURS D'ASILE EN BELGIQUE (au 23.09.2021)

Source: Fedasil

- Capacité: 27.600 places
- Occupation: 25.648 personnes accueillies
- Taux d'occupation de 93%

Répartition des places d'accueil selon le type d'accueil

Accueil en 1^{ère} phase

- Fedasil: 1 098 places

Accueil en logements collectifs

- Fedasil: 6 948 places
- Croix-Rouge francophone: 6 437 pl.
- Rode Kruis Vlaanderen: 3 826 pl.
- Opérateurs privés: 1 455 pl.
- Autres partenaires: 1 217 pl.

Accueil en logements individuels

- CPAS (initiatives locales d'accueil - ILA): 5 643 places
- Autres partenaires: 451 places

Places ouvertes de retour

- Fedasil: 400 places

Evolution de la capacité d'accueil et du taux d'occupation

Au 01.01.2021 : 28.180 places (85% d'occupation)
Au 01.01.2020 : 26.751 places (97% d'occupation)
Au 01.01.2019 : 21.343 places (87% d'occupation)
Au 01.01.2018 : 23.283 places (76% d'occupation)
Au 01.01.2017 : 26.383 places (87% d'occupation)
Au 01.01.2016 : 33.659 places (96% d'occupation)
Au 01.01.2015 : 17.411 places (79% d'occupation)

L'outil « sac à dos » : une vision, un accompagnement

