

Le projet *Accompagner les étrangers primo-arrivants* a été coordonné par Valérie Wolff de l'ESEIS sur une durée de 5 ans (2017-2021). Cet ouvrage conclusif décline les résultats du projet comprenant une phase de formation et une recherche-action. Certains articles dépassent le cadre de la recherche conduite, ils permettent d'éclairer les appartenances culturelles, les difficultés rencontrées, voire les qualités requises ou souhaitées dans la relation d'aide et dans les pratiques d'accueil et d'accompagnement ; en somme ils relatent tout ce qui se passe ou ne se passe pas lors du processus d'intégration. À partir des expériences vécues et dont nos auteurs font la traduction, nous abordons trois dimensions essentielles de l'accueil et de l'accompagnement : le décalage entre objectifs politiques et réalité, la délicate question des frontières et de leurs franchissements, et la question du sens et le manque de la dimension interculturelle.

Béatrice Muller est Maîtresse de conférences en sociologie, université d'Evry-Val-d'Essonne-Paris-Saclay, Centre Pierre Naville, EA 2543, Directrice générale de l'École supérieure européenne de l'intervention sociale (2011-2021).

Valérie Wolff est Responsable du département recherche de l'École supérieure européenne de l'intervention sociale, Maîtresse de conférences associée au département de sociologie de l'université de Strasbourg, membre du Laboratoire interdisciplinaire en études culturelles (LINCS), Unistra-CNRS 7069.

ESEIS Ecole Supérieure
Européenne de
l'Intervention Sociale



www.champsocial.com



CHAMP SOCIAL

Accueil et accompagnements d'étrangers primo-arrivants

Béatrice Muller
et Valérie Wolff

Béatrice Muller et Valérie Wolff (sous la dir.)

ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENTS D'ÉTRANGERS PRIMO-ARRIVANTS

Les coulisses des processus d'intégration



Accompagner les étrangers primo-arrivants : intégration ou inclusion ?

Valérie WOLFF

Le Contrat d'intégration républicaine (CIR) est signé par les étrangers primo-arrivants admis à séjourner légalement et durablement en France. Par ce contrat, la personne étrangère s'engage à suivre un Parcours d'intégration républicaine (PIR) jalonné de formations et d'entretiens avec l'Office français d'intégration et d'immigration (OFII). Mais au-delà de ce parcours contractualisé, les personnes nouvellement arrivées sur le sol français rencontrent également de nombreux professionnels issus des services publics de proximités et des associations spécialisées qui les accompagnent dans leur accès aux droits et aux soins.

- 27

Comment les professionnels (travailleurs sociaux, soignants, représentants de l'administration, enseignants, professionnels du logement...) qui gravitent autour des personnes primo-arrivantes sont-elles informées des dispositifs liés au CIR ? Existe-t-il une coordination entre le parcours prévu par le Contrat d'intégration républicaine et les autres formes d'accompagnement des étrangers primo-arrivants ? Comment accueillir, accompagner et aider au mieux les personnes nouvellement arrivées en France ?

En réponse à ces questionnements, le présent article rend compte des résultats d'une recherche¹ menée auprès de professionnels de services publics de proximité et d'associations spécialisées œuvrant à l'accompagnement des étrangers primo-arrivants au cours de leur

¹ La recherche, menée durant trois ans (2017-2020), a été coordonnée par l'École supérieure européenne de l'intervention sociale (ESEIS) en partenariat avec le GIS REACTIFS. L'initiative a été financée par le Fonds asile migration et intégration (FAMI), l'ESEIS et par la Région Grand Est.

parcours d'intégration. La question centrale de recherche se résume ainsi : en quoi la distinction² entre les « politiques d'intégration³ » et le « fait sociologique d'intégration⁴ » permet-elle de comprendre les difficultés rencontrées dans les pratiques d'accompagnement des primo-arrivants ?

MÉTHODOLOGIE

Menée entre 2017 et 2020, dans six régions de France (Grand Est, Occitanie, Hauts-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Auvergne-Rhône-Alpes et Nouvelle-Aquitaine) auprès de 300 professionnels, la recherche permet de vérifier l'hypothèse selon laquelle la notion de « parcours d'intégration » réfère à un double décalage entre le modèle prescriptif et la réalité. En premier lieu, la notion de « parcours » et le caractère linéaire qui lui est consubstantiel sont remis en cause dans la réalité des pratiques professionnelles cloisonnées. En second lieu, le CIR véhicule une représentation de « l'intégration contractualisée », dont la nature et la mise en œuvre diffèrent dans la réalité.

28 - Deux méthodes ont été employées pour vérifier cette hypothèse. Tout d'abord, une analyse des politiques publiques (textes de loi, formulaires de contrat, plaquettes de communication, dossiers de presse, etc.) a permis de cerner les éléments de langage, les intentions et les contours du dispositif d'accompagnement à l'intégration républicaine porté par les pouvoirs publics. Par la suite, l'analyse des pratiques d'accueil et d'accompagnement, réalisée par le biais d'une enquête de terrain, a contribué à révéler les accointances et les dissemblances avec le dispositif proposé.

Concrètement, il s'agissait de mettre en évidence le décalage entre le prescriptif et le réel. En effet, l'analyse du discours porté par les pouvoirs publics révèle le consensus politique autour du sujet. Mais il ne dit rien de sa réalité, des difficultés d'applications, des nécessités d'adaptation et des obstacles rencontrés dans sa mise en œuvre. Dans cette perspective, l'enquête de terrain s'est déclinée sur

² Voir Schnapper, 2008.

³ Au sens de *policy*, ensemble des dispositions prises pour définir et appliquer une politique publique.

⁴ Objet de réflexion critique et de connaissance par la recherche.

la base d'observations (immersion en plate-forme d'accueil OFII et dans les ESSMS accueillant des publics étrangers primo-arrivants) couplée à des focus groups⁵ pluridisciplinaires accueillant des professionnels du social, de la santé, du médico-social, du logement, de l'enseignement et de l'administration⁶. La généralisation inductive à partir de cas observés et de description de situations d'accompagnement a progressivement permis de les replacer dans un cadre intelligible permettant de modéliser les dimensions formelles et informelles de l'accompagnement.

LA NOTION DE PARCOURS : MYTHE OU RÉALITÉ ?

La théorie d'un chemin linéaire vers l'intégration

La signature du Contrat d'intégration républicaine marque l'engagement de l'étranger nouvellement admis au séjour en France, dans un « Parcours d'intégration républicaine » qui dure cinq ans. Le CIR est signé par tous les étrangers primo-arrivants⁷, y compris les réfugiés et bénéficiaires de la protection subsidiaire admis pour la première fois au séjour en France et qui souhaitent s'y installer durablement. En moyenne, chaque année, environ 100 000 personnes signent un CIR.

Ce contrat est le « socle d'engagement dans le *parcours d'intégration*⁸ ». Pour comprendre l'objectif ambitionné par ce dispositif, il convient tout d'abord de revenir sur la notion de « parcours ». Selon le Centre national de ressources textuelles et lexicales, « parcourir », c'est « accomplir (un trajet déterminé) [...] jusqu'à une destination précise », c'est aussi « gravir (tous les échelons de), franchir (tous les degrés, toutes les étapes de) ». En somme, le parcours implique deux éléments : un changement (de lieu, d'espace

⁵ Pour permettre aux personnes interviewées de conserver leur anonymat, les prénoms ont été modifiés par des alias, suivant les processus de pseudonymisation CNIL.

⁶ Voir Kitzinger *et al.*, 2004.

⁷ Certains étrangers en sont dispensés, notamment les Européens, ceux qui ont effectué trois années de scolarité dans un établissement d'enseignement secondaire français et les titulaires de cartes de séjour désignées dans l'article L312-9 du CE-SEDA.

⁸ Ministère de l'Intérieur, « Le parcours d'intégration républicaine », plaquette, mars 2019.

ou d'état) et une progression vers une destination ou un état prédéfini. Pour que le parcours soit efficace, on l'imagine linéaire, cohérent et progressif.

Le Parcours d'intégration républicaine (PIR)⁹, tel que conclut entre l'État et le signataire du CIR, « a pour objectifs :

- la compréhension par l'étranger primo-arrivant des valeurs et principes de la République ;
- l'apprentissage de la langue française ;
- l'intégration sociale et professionnelle ;
- l'accès à l'autonomie¹⁰ ».

Pour résumer, suivant une succession d'étapes progressives, ce parcours doit permettre à l'étranger primo-arrivant d'acquérir les ressources nécessaires à une intégration réussie dans la société française.

Les étapes du PIR sont les suivantes :

- Au cours d'une **première demi-journée d'accueil**, un entretien individuel est proposé avec un auditeur de l'OFII afin de faire un point sur la situation administrative et personnelle de l'étranger accueilli, de connaître son niveau linguistique oral, de prescrire les formations du CIR et d'orienter vers les services de droit commun pour faciliter son intégration dans la société française. Un test de positionnement linguistique « écrit » est aussi proposé lors de cette demi-journée.

- Une **formation linguistique** peut être prescrite en fonction du test de positionnement. Elle vise l'atteinte du niveau A1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Ce niveau doit permettre de comprendre et d'utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets. Au terme de la formation obligatoire, il est possible de poursuivre le parcours linguistique vers le niveau A2 du CERCL¹¹ nécessaire pour l'obtention de la carte de résident.

⁹ Section 1 : Parcours personnalisé et contrat d'intégration républicaine, Art. L413-1 à L413-6, legifrance.gouv.fr

¹⁰ www.immigration.interieur.gouv.fr/Accueil-et-accompagnement/Le-parcours-personnalise-d-integration-republicaine2

¹¹ Deux types de prolongement de parcours sont proposés, en fonction du niveau des signataires : 100 h pour atteindre le niveau A2 (en vue de la délivrance de la carte de résident) ou 50 h pour atteindre le niveau B1 oral (en vue de la demande de la nationalité française)

- Une **formation civique** est obligatoire pour l'ensemble des signataires du CIR. D'une durée de quatre jours, cette formation doit permettre de comprendre les principes et les valeurs de la République ainsi que le fonctionnement de la société française dans ses aspects les plus pratiques (emploi, santé, logement, parentalité).

- Un **entretien de fin de contrat** a lieu dans les trois mois suivant la fin des formations prescrites. Le signataire est convoqué à l'OFII où un bilan des formations et du parcours sera réalisé. Une nouvelle information peut être apportée sur l'offre de services territoriale pouvant faciliter les conditions d'accueil et d'intégration, et une orientation vers les services publics de l'emploi sera proposée par l'OFII afin de faciliter l'insertion professionnelle.

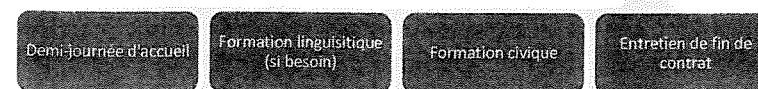


Figure 1. Représentation du parcours d'intégration du CIR.

Le respect du CIR et des valeurs essentielles de la société française et de la République comptent parmi les principes fondamentaux de la politique migratoire puisqu'ils conditionnent la délivrance des cartes de séjour et de résident. En somme, le parcours tel qu'il est pensé par les politiques publiques met l'accent sur les formations linguistique et civique à destination des primo-arrivants. Il implique plusieurs étapes et un accompagnement progressif qui doit permettre l'accès à l'autonomie. L'OFII est le pivot de ce Parcours d'intégration républicaine, en lien avec les services publics de proximité et les associations spécialisées. Cependant, le recensement des difficultés rencontrées dans les pratiques d'accompagnement est révélateur du décalage entre le parcours tel qu'il est formalisé et sa réalité.

La réalité de l'accueil et de l'accompagnement : un ressenti chaotique

Un début de parcours parfois « décalé »

Avant toute chose, il convient de préciser quelques éléments relatifs au public signataire du contrat. S'ils sont tous nouvellement admis à séjourner légalement en France, les étrangers signataires du

CIR ne sont pas nécessairement tous « primo-arrivants » au sens commun du terme. Certains viennent effectivement d'arriver en France, mais d'autres y résident déjà depuis de nombreux mois, voire depuis plusieurs années. C'est le cas, par exemple, des demandeurs d'asile, qui après un long temps d'examen de leur dossier ont fini par obtenir le statut de réfugié. Présents depuis de long mois sur le territoire français, ils ont déjà eu l'occasion de découvrir la société de leur pays d'accueil par leurs propres moyens ou avec l'aide des intervenants sociaux qui les entourent. C'est aussi le cas de personnes arrivées de longue date sur le territoire, mais qui n'ont pas pu être convoquées auparavant en raison de retards administratifs ou de changement d'adresse.

En somme, le « début » du Parcours d'intégration républicaine peut apparaître « décalé » pour certains. En immersion sur une plateforme d'accueil à l'OFII, on rencontrera ainsi, lors d'une première convocation destinée à la signature du CIR, des « primo-arrivants » présents en France depuis quelques jours, mais aussi d'autres, séjournant sur le territoire depuis plusieurs années. Certains ont déjà été entourés par de nombreux professionnels des services publics ou associatifs, alors que d'autres n'ont aucune connaissance des aides possibles ou du quotidien de la vie en France. Marqués par différents parcours et par la singularité de leur histoire personnelle, certains parlent couramment français, d'autres sont complètement allophones. Certains ont déjà un travail et un entourage en France, d'autres sont dépourvus de ressources et isolés.

Le public est très varié. À l'intérieur d'une même session [de formation], vous pouvez avoir des gens qui sont là depuis plusieurs années et des gens qui viennent juste de descendre de l'avion. C'est très difficile d'adapter l'offre de formation à un public aussi varié. Surtout sur un temps aussi court (Yves, formateur OFII.)

Beaucoup ont une très bonne connaissance du pays. Ils parlent parfois très bien français. Pour eux, la notion de « primo-arrivant » apparaît un peu « décalée » (Françoise, auditrice OFII).

Bien loin de la représentation commune du « primo-arrivant » fraîchement arrivé sur le territoire, la population des signataires du CIR reflète des situations très hétérogènes, tant au niveau du parcours des individus que de leurs « supports¹² » (sociaux, économiques,

¹² D'après Danilo Martuccelli, la capacité d'action de l'individu provient de supports externes. Précisément, pour lui, « les supports désignent un ensemble de fac-

linguistiques, etc.). À cet égard, le parcours d'intégration ne commence pas « au même niveau » pour tout le monde. D'un point de vue sociologique, les signataires du contrat peuvent être qualifiés de « non-groupe social » tant la diversité des itinéraires et des positions des individus qui les composent s'oppose à la définition d'un public type caractérisé par une communauté de destin. Cette hétérogénéité rend les pratiques d'accompagnement collectives (notamment les actions de formation) relativement difficiles. Adapter son intervention à un public aussi diversifié est l'une des difficultés majeures soulignée par les formateurs interviewés.

Le défaut d'information autour du CIR et le cloisonnement des acteurs

Du point de vue des professionnels des services publics de proximité et des associations spécialisées, une autre difficulté majeure est recensée : le manque d'information autour du CIR. Pour les professionnels du social, de la santé, du médico-social, du logement, de l'enseignement et de l'administration, le CIR n'est pas envisagé comme une référence centrale du parcours d'intégration. Parmi les intervenants interrogés, une grande majorité ne se dit pas ou peu informé des dispositions prévues par ce contrat. Même les professionnels exerçant au sein d'associations spécialisées dans l'accueil des étrangers ressentent un manque d'information autour du Parcours d'Intégration Républicaine.

Les liens avec l'OFII sont sporadiques. On a déjà beaucoup de mal à les joindre. Les détails du CIR, on ne les connaît pas en fait. On sait qu'ils [les étrangers signataires] vont avoir des formations civique et linguistique. Pour le reste, on ne sait pas trop comment tout cela fonctionne (Stéphanie, assistante sociale en CADA-CPH).

On n'a pas de lien avec l'OFII. En fait, tout est cloisonné. Il y a une personne qui travaille pour l'aide au logement, une autre pour l'insertion professionnelle. Nous, on aide sur le plan des allocations. Mais au final, c'est un peu comme si chacun travaillait dans son coin. Mais ce n'est pas propre à l'aide aux étrangers. En fait, c'est un peu l'ensemble des services sociaux et administratifs qui fonctionnent comme ça (Emmanuelle, assistante sociale à la Caisse d'allocations familiales-CAF).

Ces extraits de focus groups révèlent le manque de coordination autour des démarches du parcours d'intégration. Assistants sociaux,

matériels ou symboliques, proches ou lointains, conscients ou inconscients, activement structurés ou passivement subis, toujours réels dans leurs effets, et sans lesquels, à proprement parler, il ne pourrait y avoir d'individu » (2010, p. 56-57).

enseignants, accompagnant vers le logement, chargés d'insertion professionnelle... nombreux sont les intervenants qui gravitent autour des étrangers nouvellement admis au séjour pour les accompagner vers l'intégration et l'accès à l'autonomie. Toutefois, le cloisonnement des services semble entraver la cohérence nécessaire à un accompagnement global.

Au regard des professionnels interrogés, ce cloisonnement semble particulièrement marqué dans le champ social. Dans ce secteur, depuis les années 1980, de multiples professions et de nouveaux postes ont fait leur apparition dans le but d'apporter une aide toujours plus individualisée, personnalisée et adaptée aux problématiques spécifiques rencontrées par les publics en difficulté¹³: conseillers en insertion, médiateurs, chargés de mission RSA... Ces logiques de spécialisation sont certes porteuses de progrès ; elles permettent de préciser les savoirs et les pratiques, de faciliter leur reconnaissance et leur diffusion sur la base d'une division du travail. Mais comme l'a démontré Edgar Morin¹⁴ dans le champ de la pensée scientifique, la délimitation d'une logique disciplinaire présente un revers de médaille évident et non négligeable : le risque d'hyperspécialisation et de cloisonnement des domaines de pensée.

34 -

Dans cette perspective, la spécificité des métiers et des services s'oppose aux problématiques plurielles et complexes des personnes accompagnées. Parmi les étrangers primo-arrivants, il n'est pas rare de rencontrer des personnes cumulant des difficultés d'accès au logement, d'accès à l'emploi, des problématiques financières, voire culturelles ou psychologiques (notamment en lien avec le contexte d'exil)... Face à l'entrecroisement de ces difficultés, l'accompagnement spécialisé par une multiplicité d'intervenants présente un risque majeur : celui du manque de coordination pour appréhender le parcours d'intégration dans sa globalité.

Ce risque se présente avec d'autant plus d'acuité que chaque service possède sa propre ligne temporelle de travail au sein de laquelle vient s'insérer la situation de l'étranger primo-arrivant. En ce sens, la progression dans l'accès à la formation linguistique, à l'emploi, au logement ou encore aux droits sociaux n'est pas une progression linéaire, loin de là.

¹³ Voir Ion et Ravon, 2005.

¹⁴ Morin, 2005.

La discontinuité temporelle et spatiale

En réalité, le parcours, loin d'être cohérent et progressif est souvent irrégulier, voire erratique. L'accompagnement à l'intégration est ainsi fait de ruptures, tant au niveau temporel qu'au niveau spatial.

Ruptures temporelles

Le temps n'est pas le même tout au long du parcours. Entre les phases de constitution des divers dossiers (demande de formation, de logement, de couverture maladie, de minima social...), les périodes d'attente et le moment d'obtention de la réponse, le temps s'écoule à des rythmes variables, entre lenteur extrême et accélération soudaine.

Les phases d'attente semblent particulièrement pénibles pour les étrangers ayant déjà vécu une procédure de demande d'asile. Dans l'attente d'une réponse à leur demande de protection, ces requérants ont patienté des mois, voire des années « enfermés dans une temporalité presque immobile, ne leur permettant ni d'oublier le passé ni de se projeter vers un avenir qui reste incertain. Le temps d'attente représente souvent une temporalité trop longue marquée par la souffrance, l'incertitude, et le désœuvrement¹⁵. » Lorsque le statut de réfugié est enfin obtenu, l'étranger découvre l'attente à l'intégration à l'emploi ou au logement. Cette nouvelle attente peut être douloureuse pour les usagers et apparaît difficile à gérer pour les travailleurs sociaux sans réponses.

- 35

Il y en a qui viennent nous voir régulièrement, comme si on pouvait accélérer les choses, leur donner accès au logement plus rapidement. Malheureusement, sans réponses des bailleurs sociaux qui sont débordés, on ne peut pas apporter de solution miracle (Fanny, accompagnante logement).

Mais le travail d'accompagnement comprend aussi des phases plus rapides. Après un ralentissement extrême, le suivi d'une situation connaît souvent une accélération soudaine à la suite de la réponse d'un employeur ou d'une administration.

Nous on travaille à l'intégration au quotidien : la recherche d'emploi, de logement... Au milieu de tout ça, il a les convocations qui arrivent pour la formation linguistique. Tout à coup, les dates tombent. Il y a une obligation d'assiduité. Souvent, on doit aider à prévenir l'employeur ou trouver en catastrophe des solutions pour garder les enfants. Bref, rien de tout cela n'est anticipé. (Marie, assistante sociale en polyvalence de secteur.)

¹⁵ Mathieu, 2021, URL : <https://journals.openedition.org/temporalites/8444> consultée le 14/09/21.

Dans ces phases d'accélération, la sortie des institutions apparaît comme une période à haut risque dans le parcours d'intégration. L'insuffisance des logiques anticipatoires de préparation de la sortie et le manque de liaisons entre les différents services d'accompagnement social peuvent conduire les usagers à se retrouver en situation de détresse. Ces phénomènes sont particulièrement fréquents lors des périodes de sortie de Centre d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), où la pression temporelle apparaît fortement majorée.

Quand une famille obtient son statut de réfugié, elle nous est envoyée par les collègues du CADA. Après des mois, voire des années d'attente en France, tout à coup, il s'agit de tout trouver tout de suite : logement, travail, etc. Souvent, les familles arrivent chez nous désemparées : elles ont compris que dans que dans quelques semaines, le CADA leur fermera ses portes (Laetitia, assistante sociale en polyvalence de secteur).

Ces dimensions temporelles de l'accompagnement se rapportent aux caractères fluides et temporaires de l'engagement institutionnel dans le contexte de la société de l'urgence¹⁶. Débordés et n'étant plus en mesure d'assurer pleinement leur fonction d'affiliation, les dispositifs institutionnels tendent à participer aux logiques d'accélération temporelles, parfois porteuses d'exclusion¹⁷.

Ruptures spatiales

Les ruptures temporelles peuvent également être accompagnées de ruptures spatiales. Dans le parcours d'intégration des primo-arrivants, l'obtention d'une nouvelle place en foyer d'accueil ou l'accès au logement oblige au déménagement. Or, le changement de domicile ne s'envisage pas de manière anodine en phase d'intégration dans une société d'accueil. La rupture spatiale signifie parfois la perte de liens d'affiliation significatifs, comme l'illustrent les extraits d'entretien suivants.

Nous on est chargé du suivi pédagogique d'un enfant et tout un coup, parce que la famille est régularisée, on apprend qu'ils vont devoir partir et déménager dans une autre ville. Peu importe que les gamins aient noué des liens dans cette école, que des professeurs se soient donné la peine de s'investir dans cette situation. Ils vont devoir tout recommencer ailleurs (Marc, enseignant).

Dès qu'ils déménagent dans un autre quartier de la ville, ils ont un nouveau travailleur social référent. Il faut tout recommencer. « Racontez-moi votre

parcours ? Comment vous êtes arrivés en France ?... » Ils vont devoir tout raconter une énième fois. Il y en a, avec qui on a mis plusieurs mois pour construire une relation de confiance et voilà qu'ils doivent changer de référent (Rachel, travailleuse sociale en Centre communal d'action sociale).

Dans un parcours d'intégration, les changements de domicile sont autant de risques de ruptures des liens sociaux. Si les dispositifs d'hébergement sont gérés sur le plan territorial pour permettre une meilleure répartition des publics accueillis, la mobilité qu'ils imposent peut être très mal vécue, tant par les personnes étrangères que par les professionnels qui les accompagnent.

Un accompagnement dysharmonique

En résumé, le rythme temporel et les dimensions spatiales de l'accompagnement institutionnel peuvent freiner le parcours d'intégration. Plus globalement, les témoignages des travailleurs sociaux soulignent un problème de concordance, une dysharmonie dans les temps, les espaces et les rythmes de l'accompagnement.

Il y a le temps administratif, le temps de la formation, le temps de l'emploi, le temps de la garde d'enfants... Tout ça se croise et ça ne va pas dans le même sens (Rachel, travailleuse sociale en Centre communal d'action sociale).

Les ruptures spatiales et temporelles peuvent engendrer un obstacle majeur à la construction de l'identité des étrangers primo-arrivants dans leur pays d'accueil. Du point de vue de la sociologie temporelle, ces phénomènes facilitent la constitution d'une « identité situationnelle¹⁸ ». Il s'agit d'un « soi ponctuel¹⁹ » détemporalisé et soumis à des mises en mouvement incessants. Cette identité purement relationnelle est fondamentalement dépendante du contexte d'autrui qui attribue une étiquette.

Dans ce contexte, l'accompagnement vers l'intégration ne se déterminerait pas par rapport à des projets dont la probabilité qu'ils se réalisent serait suffisamment assurée par une stabilité des conditions structurelles. Le recentrage sur le présent et le court terme implique de redéfinir le projet d'intégration régulièrement et de maintenir le plus d'options possibles en jouant sur plusieurs terrains simultanément.

Pour trouver un logement, il faut trouver un travail, pour trouver un travail, faut avoir un logement. Ajoutez à cela que chacun bosse dans son coin, pas

¹⁶ Voir Wolff, 2014.

¹⁷ Voir Wolff, 2017.

¹⁸ Rosa, 2010, p. 289.

¹⁹ *Ibid.*, p. 182.

au même rythme et vous comprendrez rapidement la cacophonie qui s'impose. Pour moi il n'y pas vraiment de « parcours ». Des phases d'intégration oui, par rapport à un domaine bien particulier (le logement, les prestations sociales, l'emploi...). Ça d'accord. Mais de là à parler de parcours... Un parcours ça suppose une continuité. Ici vous avez des allers-retours. Il y en a qui sont parfois tellement mal parce qu'ils ont dû quitter leur premier foyer d'accueil et leur équipe de référent, qu'ils perdent des acquis au niveau du langage, des liens sociaux. On m'a donné des nouvelles d'une famille qui venait de déménager : le petit parle à peine français dans sa nouvelle école, alors qu'ici, il avait tellement progressé ! (Pierre, assistant social en polyvalence de secteur.)

En somme, il est possible de résumer le décalage entre l'accompagnement vers l'intégration ambitionnée et les pratiques réalisées avec le tableau suivant.

L'accompagnement ambitionné	L'accompagnement réalisé
linéaire	erratique
cohérent, coordonné	cloisonné, morcelé
continu, progressif	discontinu (ruptures, désynchronisation...)

Tableau 1- Décalage entre l'accompagnement ambitionné et l'accompagnement réalisé.

38 - Les professionnels interrogés rencontrent des étrangers primo-arrivants aux prises avec de nombreuses difficultés sociales. S'ils tentent de les accompagner vers l'intégration, la notion de « parcours » ne leur semble pas significative. À leurs yeux, l'environnement institutionnel et les pratiques professionnelles induisent une diversité de ruptures et de cloisonnements contraires à l'accompagnement coordonné et progressif ambitionné.

L'INTÉGRATION : DU PARADIGME À SA RÉALITÉ

Outre la notion de « parcours », celle « d'intégration » souffre aussi d'un décalage entre le modèle prescriptif et la réalité vécue par les professionnels.

L'intégration au sens des politiques publiques

Assimilation, insertion, intégration

Dans l'histoire des politiques d'immigration, la notion d'intégration fait son entrée dans la législation en 2003, avec la loi

relative à la maîtrise de l'immigration²⁰. Cette entrée couronne un long processus, au cours duquel l'intégration s'est finalement imposée parmi l'appréhension des trois modalités d'entrée des immigrants dans la communauté française – l'assimilation, l'insertion, l'intégration²¹.

L'assimilation, évoquant l'entreprise colonisatrice, suppose l'abandon de tout élément de l'identité originelle pour se fondre dans la communauté d'accueil. Le terme est devenu « depuis longtemps tabou, sinon dans la législation – une condition d'assimilation est exigée pour l'accès à la nationalité française²² – du moins dans le discours politiquement correct qui en a abandonné l'usage aux partisans d'une France ethniquement et culturellement homogène²³ ».

La notion d'insertion, en vogue à la suite de la période d'immigration économique des Trente Glorieuses, est à l'inverse de l'assimilation, un processus qui permet aux publics immigrés de conserver leur identité d'origine et leurs particularismes. Avec l'insertion, le statut d'étranger demeure, et la société d'accueil ne contracte pas d'obligation durable vis-à-vis des nouveaux arrivants. Plus précisément, l'insertion, souvent rattachée au domaine socio-économique, « est un objectif minimaliste, tourné vers l'accueil d'individus qui ont vocation à retourner chez eux, d'où l'accent mis sur la préservation des liens de l'immigré avec sa culture d'origine, voire sur le retour, envisagé comme l'une des perspectives normales de l'immigration²⁴ ».

Par la suite, la prise de conscience de la sédentarisation durable de la population immigrée explique l'émergence de la notion d'intégration dans les discours politiques. Plus exigeante que la simple insertion, l'intégration repose sur une dynamique d'échange telle que « chacun accepte de se constituer partie du tout et s'engage à respecter

²⁰ Voir Lochak, 2006.

²¹ Voir *ibid.*

²² L'Article 21-24 du Code civil stipule : « Nul ne peut être naturalisé s'il ne justifie de son assimilation à la communauté française, notamment par une connaissance suffisante, selon sa condition, de la langue, de l'histoire, de la culture et de la société françaises, dont le niveau et les modalités d'évaluation sont fixés par décret en Conseil d'État, et des droits et devoirs conférés par la nationalité française ainsi que par l'adhésion aux principes et aux valeurs essentiels de la République. »

²³ Lochak, 2016, URL <https://journals.openedition.org/conflits/2136> consulté le 14/01/2022.

²⁴ *Ibid.*

l'intégrité de l'ensemble²⁵ ». La conversion à l'intégration, désormais érigée en objectif de l'action publique, est aussi alimentée par des raisons idéologiques. En 1989, la première « affaire du foulard²⁶ » « achève en effet de faire peser le discrédit sur toute revendication d'un droit à la différence et met au premier plan le respect par tous de certaines valeurs, à commencer par la laïcité²⁷ ». L'intégration exprime l'idée d'exigences réciproques pour les immigrés comme pour la société d'accueil.

Selon le Haut Conseil à l'intégration, la notion « désigne à la fois un processus et les politiques qui ont pour objet de faciliter sa mise en œuvre. Le processus, inscrit dans la durée, est celui d'une participation effective de l'ensemble des personnes appelées à vivre en France à la construction d'une société rassemblée dans le respect de principes partagés (liberté de conscience et de pensée, égalité entre homme et femme par exemple) telles qu'elles s'expriment dans des droits égaux et des devoirs communs. » On retrouve dans cette définition, la dimension fondamentale accordée aux principes et aux valeurs de la société d'accueil, ainsi que la réciprocité d'engagements communs incarnés par les droits et devoirs. Ce paradigme est devenu l'objectif officiel des politiques d'immigration, qui reposent désormais sur trois pivots : la maîtrise des flux migratoires, la lutte contre le communautarisme et l'intégration de la population immigrée en situation régulière²⁸.

L'intégration républicaine contractualisée

Expérimenté à partir de 2003, d'abord intitulé Contrat d'accueil et d'intégration (CAI), le dispositif désormais nommé Contrat d'intégration républicaine, marque un tournant dans l'appréhension de l'accueil des étrangers admis à séjourner en France. Modifié à plusieurs reprises à la suite de la consécration de son existence par la loi de cohésion sociale du 18 janvier 2005, le CIR présente deux particularités.

En premier lieu, il associe la notion d'intégration à celle de contractualisation. L'engagement mutuel de l'étranger et de la société

²⁵ Costa-Lascoux, 1989, p. XX.

²⁶ Voir Amiraux, 2009.

²⁷ Lochak, 2006, URL <https://journals.openedition.org/conflicts/2136> consulté le 14/01/2022.

²⁸ Voir Lochak, 2006.

d'accueil sont symbolisés par un acte de signature. L'État organise un dispositif d'accueil individualisé avec diverses prestations que le signataire a pour obligation de suivre avec assiduité. Le caractère contractuel implique l'instauration de sanctions en cas de non-respect des obligations. Ainsi, le contrat peut être résilié par le préfet sur proposition de l'OFII lorsque celui-ci constate que l'étranger, sans motif légitime, ne participe pas ou plus à une formation prescrite ou ne respecte pas les engagements souscrits dans le cadre du Contrat d'intégration républicaine.

Outre la démarche de contractualisation, l'autre particularité du CIR réside dans l'affirmation de la notion d'*intégration républicaine*. Comme le souligne Danièle Lochak²⁹, la combinaison des deux champs sémantiques de la *République* et de l'*intégration* a une signification et un impact idéologique. Elle laisse en effet entendre que ce qui est républicain est nécessairement intégrateur et, réciproquement, que l'intégration ne peut être que républicaine. Le paradigme de cette intégration contractualisée met l'accent sur « la compréhension par l'étranger primo-arrivant des valeurs et principes de la République » ainsi que sur « l'apprentissage de la langue française³⁰ ». Quid de la vision des professionnels interrogés ?

La réalité vécue par les professionnels

La perception du contrat d'intégration : une obligation administrative

Pour les intervenants chargés de l'accompagnement des étrangers primo-arrivants, le Contrat d'intégration républicaine est moins vu comme une opportunité d'intégration, que comme une obligation administrative. Concrètement le parcours proposé leur apparaît comme faiblement porteur d'intégration. Trois raisons expliquent cette perception.

En premier lieu, les professionnels estiment que la formation linguistique est largement insuffisante. Beaucoup constatent la persistance de la barrière de la langue, malgré la formation proposée. Cette barrière apparaît comme un obstacle fondamental à l'objectif d'intégration.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Ministère de l'Intérieur, « Le parcours d'intégration républicaine », art. cit.

La barrière de la langue, c'est quand même l'élément central. Comment voulez-vous parler d'intégration si la personne ne comprend même pas la langue du pays où elle vit ? (Stéphane, accueillant CAF).

En 2019, la durée des formations du PIR a été doublée. Elle varie désormais entre 100 heures, 200 heures et 400 heures, proposée en format intensif, semi-intensif ou extensif. Un enseignement d'une durée de 600 heures a été conçu pour les non-lecteurs, non-scripteurs, pas ou peu scolarisés dans le pays d'origine. L'ingénierie de formation a également été entièrement revue pour mettre l'accent sur l'interactivité, l'utilisation des nouvelles technologies et des visites sur le terrain. Trois volets, relatifs au français de la vie pratique, de la vie publique et de la vie professionnelle, sont prévus. Ces nouvelles mesures sont une première réponse aux difficultés constatées par les professionnels accompagnants les signataires du CIR. Pour autant, d'autres difficultés existent.

Ainsi, en second lieu, l'essentiel de l'intégration se joue « hors contrat » aux yeux des professionnels, comme l'indiquent les propos de Céline, assistante sociale :

Concrètement l'intégration, c'est tous les professionnels qui y travaillent. L'assistante sociale, la conseillère Pôle Emploi, les personnes de la sécurité sociale, de la CAF.... Le vrai problème, c'est que tous y travaillent dans leur coin, souvent avec pas ou peu de coordination. Et la plupart d'entre eux n'ont aucun lien avec l'OFII (Céline, assistante sociale en Centre communal d'action sociale-CCAS).

Ces propos soulignent une nouvelle fois les conséquences d'un manque de coordination. Ils traduisent également une vision de l'intégration différente de celle portée par le dispositif du CIR. Plus précisément, pour la majorité des professionnels interrogés, une intégration réussie se traduit à la fois par la maîtrise de la langue, mais aussi par l'accès à un emploi et à un logement décent, ainsi que par l'accès aux droits sociaux.

En dernier lieu, les professionnels chargés de l'accompagnement des étrangers primo-arrivants interrogent la pertinence de la dimension contractuelle du CIR. Pour certains, le contrat et la dimension corolaire d'obligation qu'il implique s'opposent à la notion d'intégration (« On ne peut pas obliger quelqu'un à s'intégrer », affirme Marie, éducatrice en Centre d'hébergement). Ce questionnement rejoint l'analyse de Danièle Lochack, pour qui l'intégration fonctionne comme une « injonction adressée aux

immigrants récents³¹ ». Pour de nombreux professionnels interviewés la contractualisation semble peu pertinente en ce sens. En revanche, pour d'autres, elle est une démarche symbolique importante, favorisant l'engagement citoyen de l'étranger nouvellement admis au séjour en France. Dans la même perspective, certains professionnels interrogent l'enseignement des valeurs républicaines dispensé dans le cadre de la formation civique, alors que d'autres soulignent son intérêt dans une approche intégrative.

En somme, le Contrat d'intégration républicaine ne fait pas toujours sens pour les intervenants chargés de l'accompagnement des étrangers nouvellement admis sur le territoire. Aidant au quotidien les publics étrangers dans leur intégration, ils concentrent leurs préoccupations essentiellement sur les multiples difficultés qui jalonnent les pratiques d'accompagnement.

Le manque de moyens

Au premier rang de ces difficultés, on mentionnera le manque de moyens largement repéré dans les domaines de l'accès à l'emploi, au logement, mais aussi à l'éducation. Il s'agit là de facteurs structurels macro-sociaux, qui entraînent des conséquences sur l'ensemble de la population nationale, mais qui frappent plus durement les personnes en situation de précarité, parmi lesquelles les étrangers sont sur-représentés. L'accès restreint au marché du travail présente ainsi de nombreuses conséquences en matière de chômage, de précarisation des statuts d'emploi et d'accroissement du nombre de travailleurs pauvres. La saturation du parc immobilier locatif engendre, dans la plupart des grandes agglomérations françaises, des difficultés majeures d'accès à un logement décent pour les publics les plus précaires. Enfin, les classes d'adaptation destinées aux élèves allophones sont souvent saturées. Dans ce contexte, accompagner les publics primo-arrivants vers l'emploi, le logement autonome et la scolarisation des enfants est parfois vécu comme un « parcours du combattant », comme en témoignent les professionnels interrogés.

La régularisation : le paradoxe de la désillusion

Au centre de l'accompagnement à l'intégration, réside un paradoxe mis en évidence par de nombreux intervenants : si l'admission légale au séjour représente la réalisation d'une aspiration,

³¹ Lochack, 2006, URL <https://journals.openedition.org/conflits/2136> consulté le 14/01/2022.

voire une fin en soi pour de nombreux étrangers, elle est aussi le début d'un parcours difficile et parfois compliqué vers l'intégration. Ce ressenti est particulièrement marqué dans l'accompagnement des publics qui ont obtenu la régularisation de leur droit au séjour après une longue période d'attente.

L'attente est longue et douloureuse. Elle est vécue comme un calvaire. Plus on attend les papiers et plus on en rêve. Le problème, c'est qu'une fois qu'on les a, on se rend compte que tout n'est pas aussi simple. Et là, la chute est dure. Vraiment dure (Pierre, travailleur social en Centre provisoire d'hébergement).

On relève donc une forme de « paradoxe de la désillusion ». L'admission légale au séjour durable coïncide parfois avec une période de désenchantement pour les publics accueillis. C'est le contraste entre le séjour en France tel qu'il a été rêvé et la réalité des difficultés d'intégration (à l'emploi, au logement, à la formation...) qui constitue le socle de cette désillusion.

L'accompagnement est alors marqué par la gestion de ce désenchantement, qui peut engendrer l'émergence ou la résurgence de souffrances psychiques.

Parfois on accueille des demandeurs d'asiles qui décompensent juste au moment où ils viennent d'obtenir leur statut de réfugié. Il y en a qui connaissent une aggravation de leurs troubles de santé mentale au moment même de la régularisation (Pascal, infirmier en CMP).

Outre les souffrances psychiques, la désillusion peut engendrer un sentiment d'injustice et fortement entraver les pratiques d'accompagnement social, comme en témoignent Nadia et Alice, assistantes sociales en polyvalence de secteur.

Une fois qu'ils ont les papiers, ils ont souvent l'impression qu'ils obtiendront tout, tout de suite. Le travail, le RSA, le logement... Quand on leur explique qu'il y a des procédures, que ça peut être long, parfois c'est difficile. Parfois ils ne nous croient pas. Parfois ils pensent que c'est nous qui ne voulons pas. Ils ont toujours un copain ou un cousin qui a eu... Et eux ils n'ont pas. Et ils sont persuadés que c'est à cause de nous (Nadia, assistante sociale en polyvalence de secteur).

En fait, nous on incarne « celui qui dit non ». Nous on dit : « Non, le logement ce n'est pas pour tout de suite » ; « non, l'aide financière, vous ne l'aurez pas ». En fait, l'image de la non-intégration, c'est nous. Rendez-vous compte ! C'est lourd à porter parfois ! (Alice, assistante sociale en polyvalence de secteur).

Ces propos rendent compte de la conséquence du paradoxe de la désillusion sur les pratiques d'accompagnement social. Les sentiments de déception, voire d'injustice ressentis par les usagers engendrent une

posture toute particulière du travailleur social, qui peut alors faire office de « briseur de rêves ». Le professionnel en vient à incarner les obstacles à l'intégration tant espérée. Pour les publics étrangers, parfois issus de pays où règne la corruption, la neutralité même du travailleur social peut être remise en question. Dans ce contexte, nombre d'intervenants sociaux interviewés souffrent d'épuisement et ressentent un sentiment d'impuissance ou de frustration.

Les difficultés de communication : question de langue, de langage et de numérique

Une autre difficulté majeure relevée dans le quotidien des pratiques d'accompagnement est liée aux difficultés de communication. Au-delà de l'insuffisance la formation linguistique déjà évoquée, les professionnels relèvent trois éléments fondamentaux : le défaut d'interprétariat, l'usage du langage administratif et l'utilisation du numérique.

Le défaut d'interprétariat participe des inégalités sociales. Il entrave l'accès aux droits sociaux et aux soins de santé qu'ils soient somatiques ou psychiques³². La Haute Autorité de santé³³ considère que seul le recours à un interprète professionnel permet de garantir, d'une part, aux patients/usagers les moyens de communication leur permettant de bénéficier d'un égal accès aux droits, à la prévention et aux soins de manière autonome et, d'autre part, aux professionnels les moyens d'assurer une prise en charge respectueuse du droit à l'information, du consentement libre et éclairé du patient et du secret médical.

Cependant, dans une grande majorité des interventions d'aide sociale ou de soin, le recours à un interprète professionnel demeure impossible, faute de moyens financiers ou de ressources humaines. Dans cette perspective, les intervenants chargés de l'accompagnement et du soin utilisent des stratégies de bricolage selon la notion travaillée par Claude Lévi-Strauss³⁴. Le bricolage de la prise en charge consiste à travailler « avec les moyens du bord », à déployer des solutions improvisées. On évoquera péle-mêle le fait de « parler avec les mains », le recours à une langue tierce parlée par le professionnel et par l'utilisateur, l'utilisation de pictogrammes

³² Voir Kotobi *et al.*, 2013.

³³ HAS, 2017.

³⁴ Pour Claude Lévi-Strauss (1960, p. 26), « le bricoleur est apte à exécuter un grand nombre de tâches diversifiées ; mais à la différence de l'ingénieur il ne subordonne pas chacune d'elles à l'obtention de matières premières et d'outils, conçus et procurés à la mesure de son projet : son univers instrumental est clos, et la règle de son enjeu est de toujours s'arranger "avec les moyens du bord" [...] »

ou de sites de traduction en ligne et d'applications pour smartphone dédiées à la traduction, ou le recours à l'interprétariat de proximité avec l'aide d'autres professionnels ou avec la contribution de l'entourage du patient/usager. Ces moyens de communication sont utilisés en pratique courante. S'ils présentent quelques avantages, ils impliquent aussi de nombreuses limites et de multiples risques répertoriés par la Haute Autorité de santé³⁵ dans le tableau suivant

Moyens de communication	Limites et risques
Recours à un tiers non formé à l'interprétariat	<ul style="list-style-type: none"> • Le respect du cadre déontologique n'est pas garanti (fidélité de la traduction, confidentialité et secret professionnel, impartialité, respect de l'autonomie des personnes). • Non maîtrise des techniques d'interprétation et du vocabulaire médical par le tiers non formé à l'interprétariat : ≈ non-maîtrise de la gestion des émotions par le tiers non formé à l'interprétariat, ≈ non-maîtrise de la posture d'un tiers en retrait. • Un transfert de responsabilités et une perte d'autonomie du patient/usager vers son entourage sur-sollicité. Le rôle d'accompagnant est ainsi mis à mal.
Recours à une langue tierce (par exemple, l'anglais)	<ul style="list-style-type: none"> • Souvent une maîtrise partielle de la langue commune et non une pleine maîtrise, et donc une difficulté à employer le vocabulaire adéquat et les nuances nécessaires aux propos, amenant à une communication très appauvrie et restreinte, inadaptée à des situations médicales.
Pictogrammes	<ul style="list-style-type: none"> • Communication unilatérale • Les pictogrammes ne sont pas universels. • Les pictogrammes ne permettent pas de vérifier la compréhension par la reformulation, et comportent donc des risques d'incompréhension non maîtrisés. • Difficiles à utiliser par des personnes non habituées à ce mode de communication.
Sites de traduction en ligne	<ul style="list-style-type: none"> • Communication unilatérale, dans la plupart des cas. • Ne sont pas adaptés pour toutes les langues et plus particulièrement les langues rares. Ils comportent des risques de traductions erronées, sources de malentendus et de mauvaises compréhensions. • Ce sont des « dictionnaires », ayant des capacités très limitées en création de phrases. Il n'est pas possible d'y avoir recours avec l'objectif de communiquer. • Réponses binaires sans possibilité d'apporter des nuances ou précisions, par exemple sur des antécédents. • Les logiciels de traduction effacent la dimension humaine des fonctions de l'interprète et ne permettent pas à l'intervenant médical ou social d'être pleinement disponible dans la consultation.

Tableau 2- Autres moyens de communication – limites et risques (non exhaustifs).

³⁵ HAS, 2017, p. 17.

Largement conscients de ces risques et limites, les professionnels déplorent l'insuffisance des moyens d'interprétariat professionnel dans leurs pratiques d'accompagnement.

Outre la question de la langue, celle du langage est également évoquée. Beaucoup d'intervenants déplorent l'usage d'un « langage administratif » courant dans les organisations assurant une mission de service public. Ce langage s'appuie sur des terminologies caractéristiques d'un ensemble de pratiques professionnelles ou de savoirs techniques. Utilisé à l'oral (lors d'un accueil en guichet, d'un entretien social, d'une consultation hospitalière...) ou à l'écrit (sur la base de formulaires, de textes règlementaires, d'avis, d'échéanciers, de brochures...), il entrave l'accès à l'information et pénalise tout particulièrement les publics étrangers maîtrisant mal la langue française.

Plusieurs initiatives de simplification du langage administratif ont déjà été mises en œuvre. Au début des années 2000, le Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA) a déjà réécrit de nombreux formulaires. Depuis 2009, la démarche Facile à lire et à comprendre (FALC) est promue au niveau européen avec la mission de réduire la fracture sociale liée au langage. Le label « *Easy to read* » contribue ainsi à définir une méthodologie commune afin de simplifier les messages transmis aux usagers. Malheureusement, au regard des témoignages des professionnels interviewés, les difficultés semblent persister et l'usage du langage administratif demeure un obstacle fondamental à l'accès à l'information des primo-arrivants.

Un autre problème couramment évoqué est celui de l'usage des services numériques. Pour contacter les services publics, les administrations ou certains services privés, l'usage de formulaires de contacts sur internet et de serveurs téléphoniques automatiques se multiplient. Parallèlement, les horaires d'accueil au guichet se restreignent toujours d'avantage. À l'occasion des Assises de la médiation numérique de novembre 2016, le Conseil national du numérique (CNNum) publiait dans *Libération* une lettre ouverte intitulée « L'administration numérique ne doit pas accélérer l'exclusion sociale ».

Pour les étrangers primo-arrivants, qui n'ont parfois pas accès à internet, les professionnels de l'accompagnement se voient contraints d'adopter une posture d'« assistance », qui consiste à réaliser une

démarche « avec » l'usager voire, parfois, « à la place » de celui-ci. « Il s'agit d'une solution de dernier recours qui va à l'encontre de l'autonomisation de l'usager mais qui ne peut, aujourd'hui, être évitée lorsqu'il s'agit de démarches essentielles telles que l'accès à ses droits³⁶ ». En somme la lutte contre la fracture numérique prend une place importante dans les pratiques d'accompagnement.

De nombreux témoignages ont été recueillis en ce sens, notamment auprès des travailleurs sociaux de polyvalence de secteur ou de CCAS.

Pour obtenir un rendez-vous auprès de la préfecture, il faut faire une demande par internet. Il n'y a plus moyen de faire autrement. Alors ils [les usagers] viennent dans mon bureau et on fait la démarche ensemble. Sauf que ça ne s'arrête pas là. La préfecture va leur envoyer un sms sur leur mobile, pour leur confirmer la date et l'heure du rdv. Il s'avère que beaucoup ont un forfait mobile pas cher auprès d'un opérateur particulier. Et devinez quoi ? Les sms de la préfecture ne passent pas chez cet opérateur-là ! Alors on fait quoi ? ben on donne notre numéro de téléphone personnel sur le formulaire de la préfecture. On demande à la personne de revenir chez nous le lendemain pour lui donner la date et l'heure du rdv. Un comble ! (Alice, assistante sociale en polyvalence de secteur.)

48 -

C'est interdit par notre hiérarchie. Normalement, on n'a pas le droit de donner notre numéro sur un formulaire de contact rempli au nom de l'usager. Mais sinon comment faire ? Il faut bien qu'on avance ! Il faut bien que la personne obtienne son rendez-vous pour renouveler son titre de séjour ! (Céline, assistante sociale en CCAS.)

Ces propos soulignent la nécessité de préserver des espaces de relations directes et personnalisées pour prévenir le non-recours aux droits. Dans cette perspective, la question de l'intégration est posée « sous l'angle des rapports sociaux qui lui sont nécessaires, que la dématérialisation des relations administratives contribue à faire disparaître³⁷ ».

Les difficultés liées aux situations d'interculturalité

Une autre difficulté rencontrée par les professionnels chargés de l'accompagnement des étrangers primo-arrivants est liée à la situation d'interculturalité. De nombreux intervenants décrivent des épisodes de choc culturel. Il s'agit d'une réaction de dépaysement, d'une

³⁶ *Les cahiers de l'inclusion numérique*, 2018.

³⁷ Warin *et al.*, 2020, URL <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03079274/document>, consultée le 14/09/21.

expérience émotionnelle ou intellectuelle qui apparaît chez ceux qui se trouvent engagés dans l'approche de l'étranger³⁸.

Le domaine de la petite enfance cristallise de nombreuses préoccupations en ce domaine, comme l'illustre le témoignage d'une directrice de crèche.

Pour nous, ce n'est pas évident. Beaucoup n'ont pas les mêmes habitudes. Les enfants sont portés à longueur de journée, parfois ils ne dorment pas dans un lit. Les habitudes alimentaires et les horaires sont différents. Pour certains, la journée commence à 11 h. Nous, on essaye de gérer un collectif, avec des rythmes bien précis (Laura, directrice de crèche).

Pour les soignants, le secteur de la santé mentale est aussi le lieu où se révèlent les effets néfastes des chocs de cultures ; ces derniers étant un facteur explicatif de nombre de troubles psychiques. Si le déracinement culturel peut en effet impliquer de nombreuses conséquences psychiques, nous préconiserons toutefois, de ne pas se limiter à la seule vision culturaliste. Ainsi, de nombreuses études en sciences sociales appellent à tenir compte des conditions de la migration (précarité, isolement, déqualification, etc.), pour révéler les effets délétères de l'exil sur la santé mentale³⁹.

Dans tous les cas, en situation d'interculturalité, comme dans toute situation d'accompagnement social ou de soin, il s'agira de mettre en œuvre une modalité de communication respectueuse de la personne et tenant compte de l'environnement socio-professionnel encadrant la relation. Il s'agit d'une éthique de l'altérité⁴⁰ permettant d'œuvrer à la reconnaissance d'autrui, tout en respectant le contexte de l'intervention sociale et soignante.

- 49

Migration et deuil de la qualification rêvée

La dernière difficulté relevée dans les pratiques d'accompagnement concerne le deuil de la qualification rêvée. Ce dernier se manifeste de manière récurrente dans l'accompagnement des publics primo-arrivants. Il concerne tout d'abord les enfants. En effet, les aspirations des familles immigrées apparaissent comme l'un des ressorts essentiels du parcours migratoire. Le décalage entre ces aspirations et leur concrétisation peut être source de désillusion⁴¹. Quant aux jeunes

³⁸ Voir Cohen-Emerique, 2011.

³⁹ Voir Pestre, 2010 ; Veisse *et al.*, 2017.

⁴⁰ Voir Wolff et Jovelin, 2015.

⁴¹ Voir Brinbaum, 2002.

adultes nouvellement arrivés sur le territoire français, ils font bien souvent eux aussi, le deuil des études rêvées. La formation professionnelle permettant une intégration rapide sur le marché du travail est fréquemment privilégiée dans le contexte de la précarité inhérente à l'exil. Enfin, pour les adultes diplômés et professionnellement qualifiés, il s'avère souvent très difficile de faire reconnaître l'équivalence entre leurs diplômes étrangers et les diplômes nationaux. Les professionnels tentent tant bien que mal d'accompagner ces parcours difficiles.

On se sent impuissant. Peut être encore plus devant la situation de personnes hautement qualifiées. J'ai vu des médecins devenir aides-soignants. Des journalistes travailler à l'usine. Mon bureau, ce n'est plus un bureau d'insertion professionnelle dans ce cas. C'est le bureau des rêves brisés (Jérémie, conseiller en insertion professionnelle).

Face à la complexité des procédures de reconnaissance de diplôme ou à l'urgence économique d'une intégration professionnelle rapide, le rêve de la qualification s'effondre souvent bien rapidement dans le cadre de l'accompagnement socio-professionnel des primo-arrivants.

50 -

CONCLUSION

Au premier abord, l'accompagnement des étrangers signataires du Contrat d'intégration républicaine peut sembler simple : la personne est admise à séjourner légalement en France. Elle n'est pas ou plus dans un processus de régularisation du droit au séjour. Lorsqu'elle signe le CIR, les portes du pays d'accueil lui sont grandes ouvertes. Pour autant, « ce n'est pas parce qu'on a enfin des papiers, qu'on a toutes les solutions », comme le souligne l'un des professionnels interviewés.

Menée sur la base d'une étude de terrain auprès d'intervenants chargés de l'accueil et de l'accompagnement des étrangers primo-arrivants, notre enquête démontre le décalage existant entre les « politiques d'intégration » et le « fait sociologique d'intégration⁴² » dans le contexte du Contrat d'intégration républicaine.

⁴² Schnapper, 2008, URL <https://www.robert-schuman.eu/fr/questions-d-europe/0090-integration-nationale-et-integration-des-migrants-un-enjeu-europeen> consultée le 14/09/21.

En premier lieu, le « parcours » apparaît comme un langage essentiellement symbolique. Le PIR se révèle être un élément fondateur des politiques publiques d'accueil des primo-arrivants. Cependant les professionnels accompagnant ces publics témoignent de cloisonnements entre les services et d'absence de coordination des intervenants qui gravitent autour des personnes étrangères. En somme, les parcours des publics accompagnés correspondent souvent davantage à une succession de prises en charge qu'à un réel continuum coordonné et progressif.

En second lieu, le CIR véhicule une représentation de « l'intégration contractualisée », dont la nature et la mise en œuvre diffèrent dans la réalité. Les formations prévues dans le cadre du CIR témoignent d'une politique d'intégration centrée sur l'apprentissage de la langue et des valeurs républicaines, ainsi que sur l'accès à un emploi et au logement. Cependant, les professionnels qui accompagnent les signataires observent que la barrière de la langue est souvent persistante et que les difficultés d'accès à l'emploi et au logement sont légion. Dans cette perspective, un contraste fondamental semble apparaître entre l'objectif d'intégration incarné par le CIR et les obstacles majeurs à l'accompagnement vers l'intégration relevés dans les pratiques professionnelles.

- 51

D'un point de vue pratique, de nombreux efforts ont déjà été faits pour améliorer la situation. Au cours de notre période d'enquête, en 2019, la durée des formations linguistique a été doublée, et l'ingénierie de formation a été entièrement revue pour mettre l'accent sur l'interactivité. À la suite de notre enquête, plusieurs autres recommandations peuvent être formulées. On peut ainsi évoquer la création d'un coordinateur de parcours (pour éviter les cloisonnements et fluidifier la cohérence de l'accompagnement), le maintien d'un accueil humain aux guichets pour éviter la fracture numérique aggravée par la dématérialisation, le développement des efforts de simplification du langage administratif, la formation à une communication interculturelle plus respectueuse de l'altérité⁴³ ou la simplification de l'accès au monde de la formation et de l'éducation pour les étrangers primo-arrivants, notamment à travers le développement des processus de reconnaissance des diplômes et des voies de requalification.

⁴³ Voir Wolff et Jovelin, 2015.

D'un point de vue conceptuel, le paradigme de l'inclusion pourra apporter une approche complémentaire à celui de l'intégration. Corolaire de la citoyenneté, l'inclusion ne se résume pas à des processus d'intégration professionnelle et économique. Elle consiste aussi en une participation sociale, culturelle et civique des groupes sociaux⁴⁴. Reliant la dimension politique et le fait social, « le processus vers une société inclusive est à envisager dans le cadre d'un partenariat fort de l'État avec le secteur associatif⁴⁵ ». Pour éviter les pratiques d'accompagnement cloisonnées et les parcours erratiques, la globalité de la pensée inclusive ouvre ainsi à la complémentarité des différents acteurs de l'accompagnement et à une éthique de la cohésion sociale, qui donneraient toute leur place aux étrangers accueillis sur notre territoire.

Bibliographie

AMIRAUX Valérie, 2009, « L'« affaire du foulard » en France : retour sur une affaire qui n'en est pas encore une », *Sociologie et sociétés*, 41 (2), p.273-298.

BOUQUET Brigitte, 2015, « L'inclusion : approche socio-sémantique », *Vie sociale*, 11 (3), p. 15-25.

BRINBAUM Yaël, 2002, *Au cœur du parcours migratoire, les investissements éducatifs des familles immigrées : attentes et désillusions*, thèse de sociologie, université René Descartes-Paris V.

COHEN-EMERIQUE Margalit, *Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques*, Rennes, Presses de l'EHESP.

COSTA-LASCOUX Jacqueline, 1989, « De l'immigré au citoyen », *Notes et études documentaires*, Paris, La Documentation française, 1989, p. 9-12.

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ, 2017, *Interprétariat linguistique dans le domaine de la santé*, Référentiel de compétences, formations et bonnes pratiques.

ION Jacques et RAVON Bertrand, 2005, *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte.

KITZINGER Jenny, MARKOVA Ivana et KALAMPALIKIS Nikos, 2004, « Qu'est-ce que les focus groups ? », *Bulletin de psychologie*, 57 (3), p. 237-243.

KOTOBİ Laurence, LARCHANCHÉ Stéphanie et KESSAR Zahia, 2013, « Enjeux et logiques de recours à l'interprétariat en milieu hospitalier : une recherche-action autour de l'annonce d'une maladie grave », *Migrations santé*, 146-147, p. 53-80.

KRIEG-PLANQUE Alice, 2020, « Quand la communication publique travaille son expression. Les administrations à la recherche d'un "langage clair" », *Politiques de communication*, 14 (1), p. 3-34.

⁴⁴ Voir Bouquet, 2015.

⁴⁵ *Ibid.*, p. 24.

Les cahiers de l'inclusion numérique, 2018, « Garantir l'accès aux droits pour les populations non connectées », www.inclusion-numerique.fr/garantir-acces-droits

LOCHAK Danièle, 2006, « L'intégration comme injonction. Enjeux idéologiques et politiques liés à l'immigration », *Cultures & Conflits*, 64, p. 131-147.

MARTUCCELLI Danilo, 2010, *La Société singulariste*, Paris, Armand Colin.

MATHIEU Sophie, 2021, « Les travailleurs sociaux face à la demande d'asile », *Temporalités*, 33, journals.openedition.org/temporalites/8444.

MORIN Edgar, 2005, *Introduction à la pensée complexe*, Paris, Seuil.

PESTRE Élise, 2010, *La vie psychique des réfugiés*, Paris, Payot et Rivages.

ROSA Hartmut, 2005, *Accélération. Une critique sociale du temps*, Paris, La Découverte.

SCHNAPPER Dominique, 2008, « Intégration nationale et intégration des migrants : un enjeu européen », *Questions d'Europe*, 90, 1-6.

VEÏSSE Arnaud *et al.*, 2017, « Violence, vulnérabilité sociale et troubles psychiques chez les migrants/exiles », *Bulletin épidémiologique hebdomadaire*, 20-21, p. 406-414.

WARIN Philippe et REVIL Héléna, 2020, « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, p. 121-136.

WOLFF Valérie, 2014, *La grande précarité au rythme de l'urgence*, thèse de Sociologie, université de Strasbourg.

WOLFF Valérie, 2017, « Visibility and invisibility of emergency in social policies », *European Journal of Social Education*, 28-29, p. 10-30.

WOLFF Valérie et JOVELIN Emmanuel, 2015, « L'accompagnement social et sanitaire des personnes âgées immigrées », *Hommes et migrations*, 1309, p. 97-104.

Mise en page
et suivi de fabrication :
Champ social éditions
06 18 89 42 79
contact@champsocial.com

Achevé d'imprimer en France
sur les presses
de
SEPEC
Imprimeur & Relieur,
ZA Les Bruyères - 01960 Péronnas



Dépôt légal : mars 2022