

Discours des moniteurs sociaux sur leurs pratiques de terrain auprès des demandeurs d'asile en Italie

Discourses of social workers on their practices in the field for asylum seekers in Italy

Discursos de los monitores sociales sobre sus prácticas de campo con los solicitantes de asilo en Italia

Pina Lalli et Elena Giacomelli



Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/mots/29925>

DOI : 10.4000/mots.29925

ISSN : 1960-6001

Traduction(s) :

Discourses of social workers on their practices in the field for asylum seekers in Italy - URL : <https://journals.openedition.org/mots/30225> [en]

Éditeur

ENS Éditions

Édition imprimée

Date de publication : 7 juillet 2022

Pagination : 65-81

ISBN : 979-10-362-0578-1

ISSN : 0243-6450

Référence électronique

Pina Lalli et Elena Giacomelli, « Discours des moniteurs sociaux sur leurs pratiques de terrain auprès des demandeurs d'asile en Italie », *Mots. Les langages du politique* [En ligne], 129 | 2022, mis en ligne le 01 janvier 2025, consulté le 09 janvier 2025. URL : <http://journals.openedition.org/mots/29925> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/mots.29925>

Discours des moniteurs sociaux sur leurs pratiques de terrain auprès des demandeurs d'asile en Italie

Les autrices tiennent à remercier quatre répondants anonymes et Lorenzo Cavina pour leurs précieux commentaires.

L'arrivée de migrants a soumis la société italienne à des défis cruciaux. Pourtant l'Italie n'a pas adopté une législation cohérente sur l'asile ou des mesures d'accueil spécifiques, pour des raisons qui dépassent le cadre de cet article. Le résultat est que chaque arrivée de migrants a été abordée comme une nouvelle urgence, rendant difficile voire impossible tout apprentissage organisationnel et institutionnel. Des systèmes d'accueil distincts ont ainsi été mis en place depuis 2002, suivant les diverses orientations données par les gouvernements au fil du temps : en dehors des *hot spots* et des centres de premier accueil, ont été institués au fil du temps SPRAR, CAS et SAI. Le SPRAR¹, (actif de 2002 à 2018) et le SAI² (actif à partir de 2020) d'une certaine manière impliquent des programmes d'intégration. À partir de 2015, les CAS³ étaient une solution temporaire, à la suite de la crise nord-africaine et de l'opération Mare Nostrum, mais, dans les faits, ils sont encore utilisés faute de places disponibles ailleurs. Si les lignes politiques générales sont établies par l'État, la gestion de tous ces centres à destination des demandeurs d'asile est déléguée aux autorités locales. Par conséquent, les conditions de vie et d'accueil des migrants peuvent changer d'une région à l'autre, en fonction de la situation socio-économique et politique locale (Caponio, 2008) et des orientations des ONG auxquelles en est confiée la gestion pratique. Ce sont elles qui recrutent les travailleurs destinés aux centres. Les critères de sélection peuvent donc

1. Sistema per la protezione dei richiedenti asilo e rifugiati – Système de protection des demandeurs d'asile et des réfugiés.
2. Sistema di accoglienza e integrazione – Système d'accueil et d'intégration.
3. Centri di accoglienza straordinaria – Centres d'accueil extraordinaire.

Université de Bologne, département des Sciences politiques et sociales
pina.lalli@unibo.it

Université de Bologne, département de Sociologie et de droit de l'économie
elena.giacomelli4@unibo.it

être différents selon l'interprétation d'un rôle qui n'existait pas auparavant : le « moniteur d'accueil ».

Le fait que le système d'accueil tende à se fonder sur une pratique d'externalisation, suivant la logique de la « bureaucratisation néolibérale » (Alberti, 2019), a des effets très concrets sur le rôle des moniteurs d'accueil. Ils sont employés sous contrat à court terme et, en général, les ONG ne sont pas tenues de les recruter sur la base d'une qualification professionnelle. Ce n'est pas par hasard que le travail quotidien de l'accueil est donc confié à des personnes dont la formation et le profil peuvent se révéler différents d'un territoire à l'autre. Parfois, il suffit d'avoir le baccalauréat, ailleurs il faut au moins une licence, un peu partout on demande la connaissance d'une langue étrangère et une aptitude aux relations interpersonnelles. Quelques régions aujourd'hui commencent à offrir des formations pour devenir « moniteurs d'accueil ». Mais c'est à partir de la base que se sont créés les réseaux de travailleurs de nombreuses ONG impliquées dans les systèmes d'accueil locaux, dans le but de revendiquer des connaissances professionnelles acquises par l'expérience. Toutefois malgré l'élan initial, ces réseaux sont encore assez faibles ou limités à des contextes locaux, en raison des « urgences » que la question des réfugiés continue à soulever sur les plans politique et social.

Le cadre peu cohérent que nous venons de décrire peut soulever plusieurs questions que nous ne pouvons pas examiner ici puisque nous nous proposons de nous pencher sur un phénomène strictement lié à une communauté de pratiques particulière (Wenger, 1998) que nous avons observée dans les CAS. Les discours des moniteurs que nous avons enregistrés offrent des témoignages qui méritent en effet d'être explorés. Dans une perspective interactionniste⁴, nous considérons qu'ils mobilisent deux aspects différents et entrelacés. D'un côté les tactiques « au guichet » (Lipsky, 1980 ; Dubois, 2012) à travers lesquelles est appréhendée la *crise migratoire* par les acteurs de terrain et plus précisément la manière dont ils s'efforcent de dissocier la migration de l'urgence impliquée par la perception de cette dernière comme *crise*. De l'autre, l'exigence de légitimer un positionnement professionnel de la part des moniteurs d'accueil, à partir « de rapports sociaux situés » (Le Naëlou, 2004) qui opèrent dans et entre plusieurs espaces : les autres métiers présents dans les institutions (par exemple les assistants sociaux)⁵, les procédures administratives, les

4. La perspective interactionniste – inaugurée dans l'analyse sociologique des professions par E. Hughes (1958) – échappe à la vision fonctionnaliste qui se focalise sur les systèmes professionnels en tant que tels puisqu'elle consacre plutôt l'attention aux processus d'interaction d'où les professions peuvent dériver, se concurrencer, se mélanger, etc. Il s'agit donc de regarder le cours des pratiques plutôt que les règles établies. Cette perspective s'est avérée cruciale pour étudier surtout l'histoire et les terrains des professions de soin (voir par exemple Benoit, 1994).
5. Nous ne pouvons pas rentrer ici dans la question complexe concernant les profils différents qui existent dans le secteur des services sociaux. Il suffit de rappeler que l'assistant social, l'éducateur socio-pédagogique, l'éducateur socio-sanitaire, le psychologue ont obtenu un statut

migrants et les habitants des différentes communautés, les valeurs et les significations attribuées aux expériences et profils personnels, la représentation que l'ONG qui les a recrutés se fait de sa propre mission, etc. On le verra, c'est un « entre-deux » à la fois constant et aux frontières variables que nos répondants ont manifesté, révélant à la fois des conflits et des solutions possibles, mais qui sont encore à bâtir de façon claire et structurée. L'argumentaire des travailleurs considérés dans cette étude confirme donc selon nous l'utilité des approches interactionnistes et indique une piste de réflexion ultérieure sur les contradictions et les « médiations à inventer » (Le Naëlou, 2004) dans cette gestion mixte et précaire de la migration.

Après avoir présenté notre approche, nous analyserons deux thématiques qui se sont révélées centrales dans les discours des moniteurs : la temporalité de l'accueil et celle de la définition de leurs missions, les deux questions étant, comme nous le verrons, intimement liées.

Objets et méthodes

Nous fondons l'analyse présentée dans cet article sur une étude sociologique plus large menée dans la province autonome du Trente⁶, en Italie, où l'une de nous⁷ a réalisé une observation ethnographique durant presque deux ans – 2016-2017 – au sein d'un centre d'accueil temporaire (CAS). Dans le Trentin, la fragmentation et la spécialisation des missions ont conduit à un besoin vital de collaboration entre les différents travailleurs afin d'assurer le « succès » des programmes d'accueil à destination des demandeurs d'asile. La plupart des services offerts à ces derniers sont assurés par la province qui en confie la gestion aux agences du tiers secteur présentes localement. Les fonctions d'accueil proprement dit sont donc accompagnées de services dits transversaux : soutien juridique, soutien psychologique, assistance sociale et soutien à l'intégration. Ces services transversaux, confiés à une ou plusieurs ONG, sont offerts à tous les demandeurs d'asile de la province. Pour ce type de soutien, il existe quelques professionnels qualifiés (tels que des psychologues ou des assistants sociaux), mais surtout font leur apparition ces nouveaux « moniteurs d'accueil » qui naissent dans le monde des programmes d'accueil, où

régulé par des lois et souvent par un registre professionnel et un examen d'État, alors que le moniteur d'accueil recruté dans les ONG au moment de la « crise » migratoire n'a pas de statut. On pourrait dire qu'il a été dans les faits « inventé » au fur et à mesure que le phénomène migratoire réclamait des politiques mais ne suscitait que des actions fondées sur la contingence.

6. Une région alpine du nord de l'Italie (un département autonome qui fait fonction de région administrative), près des frontières autrichiennes et suisses. Elle est considérée comme la région italienne où le système d'accueil fonctionne le mieux (ISMU, 2018).
7. Elena Giacomelli.

ils grandissent et se forment⁸. Comme on le disait plus haut, les contrats émis dans ce cadre sont des emplois à durée déterminée, donc précaires. Dans la région de Trente la plupart de ces travailleurs ont entre 25 et 35 ans et ont fait des études universitaires dans le domaine des sciences humaines et sociales. Parfois ce sont des jeunes au chômage à la recherche d'un emploi, parfois des personnes déjà engagées dans la solidarité ou la politique, sans que cet engagement ne fasse forcément partie des critères de recrutement.

Notre étude a adopté une approche qualitative, qui repose sur un journal de notes de terrain, 56 entretiens approfondis avec des travailleurs sociaux, des demandeurs d'asile et des réfugiés : 25 hommes et 31 femmes⁹. Sur les 56 enquêtés, 37 se définissent comme des « *operatore di accoglienza* » (« moniteurs d'accueil »), par opposition aux 5 « moniteurs d'intégration » interrogés, 6 moniteurs chargés des affaires légales, 4 coordinateurs des ONG impliquées, 2 psychologues et 2 assistantes sociales professionnelles.

Dans cet article, nous présentons et commentons principalement les entretiens avec les moniteurs d'accueil, en nous concentrant sur les deux sujets qui ont émergé d'une analyse thématique qualitative menée sur les discours recueillis lors des entretiens : la représentation de la temporalité et la représentation de leurs propres tâches et compétences. Nous extrayons ces thèmes pour montrer la manière dont le discours de ces moniteurs fait face aux épreuves qu'ils expérimentent dans le système d'accueil. Leur récit réflexif sur les interactions quotidiennes et le professionnalisme nous donne un aperçu intéressant du cadre dans lequel les politiques publiques sont menées sur le terrain. Tout en rappelant le statut générique et précaire affecté à leur mission, nous essaierons de souligner la façon dont leur discours révèle une logique de revendication symbolique : le besoin de donner un sens à leur travail, en s'accommodant de tactiques quotidiennes d'interaction entre des individus obligés de négocier avec les contraintes institutionnelles ainsi qu'avec des intérêts et des rôles différents¹⁰. L'analyse thématique qualitative des entretiens a notamment révélé une revendication commune sur leur identité professionnelle.

8. Un avant-goût de ces différences dans le système d'accueil du Trentin apparaît lorsque nos interviewés font référence aux divers niveaux d'accueil – « d'urgence », « un » et « deux » –, c'est-à-dire des tâches de l'accueil proprement dit aux étapes suivantes, où ils sont censés « créer » une activité d'intégration, mais sans calendrier précis.
9. Au cours de son observation participante, la chercheuse n'a pas « sélectionné » les informateurs clés à interroger, mais elle a demandé à tous les travailleurs qui le souhaitaient de parler de leur expérience. Ils sont pour la plupart issus de l'ONG « Centro Astalli », qui est la plus grande association impliquée dans le système d'accueil du Trentin. Globalement, les personnes interrogées représentent plus d'un tiers des moniteurs d'accueil du département autonome de Trente.
10. Cette perspective rejoint les suggestions que nous pouvons trouver dans le bel essai de Michel de Certeau (1980) sur les tactiques de la vie quotidienne fondées sur les « trucs », par opposition aux stratégies du pouvoir institutionnel. Une perspective moins optimiste est avancée par Vincent Dubois (2012), qui considère la « ruse de la mise en œuvre » au guichet comme l'instrument insidieux mais possible d'un durcissement des politiques publiques, justifié par l'inefficacité.

L'absence d'un système d'accueil formellement intégré et la situation avancée du Trentin créent des opportunités pour adopter une perspective de réflexion approfondie quant aux objectifs assignés à la mission d'accueil confiée aux ONG, montrant les contradictions qui découlent de l'exigence d'une fonction plus globale d'autonomisation à long terme des migrants. S'ouvre alors un espace de négociation à l'intérieur et à l'extérieur des organisations, en conflit ou non avec le cadre formel des règles officielles de la demande d'asile.

C'est pourquoi notre recherche se concentre sur ce que révèlent les discours d'une communauté de pratiques qui fait preuve d'une grande efficacité et de bonnes relations avec les autorités locales et les autres partenaires. Nous interprétons ici à la fois la suggestion sociologique de Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991) d'explorer la « grammaire des actions » – c'est-à-dire le type de règles à travers lesquelles les acteurs sociaux peuvent justifier et rendre compte d'un sens socialement acceptable de leur travail – et l'hypothèse de Michael Lipsky (1980) sur la « *street-level of bureaucracy* », c'est-à-dire le pouvoir discrétionnaire des fonctionnaires – ici le personnel précaire recruté par les ONG – chargés d'appliquer les règles et de mettre en œuvre les procédures¹¹. C'est dans cette perspective que les récits d'un groupe de travailleurs du système d'accueil local du Trentin nous ont permis d'identifier les deux thématiques susmentionnées (leur représentation de la temporalité et leur perception des compétences requises), toutes deux menant à une réflexion à la fois critique, empirique et *constructive* sur les processus migratoires. Alors que la période bureaucratique dite de l'accueil s'allonge, ceux-ci dépeignent leurs efforts pratiques pour surmonter les contradictions d'une urgence fictive, tout en se glissant plus ou moins consciemment dans le rôle de « l'entrepreneur moral » (Becker, 1963)¹², tant pour justifier leur pouvoir discrétionnaire que pour faire exister une communauté de pratiques (Wenger, 1998) au niveau de cette bureaucratie externalisée.

11. À ce propos, notre analyse renverse en positif et peut-être se différencie de l'interprétation que V. Dubois (2012) fait de M. Lipsky (1980), qui souligne que la ruse de l'inefficacité de la mise en œuvre peut se révéler un instrument voulu de durcissement ultérieur des politiques publiques sur la migration. Mais les discours de nos répondants ne se limitent pas à signaler ce qui ne marche pas, car ils montrent tant la recherche de mise en œuvre pratique de solutions efficaces « au guichet » que la revendication d'une autre politique possible. C'est pourquoi nous insistons sur la dimension constructive d'une communauté de pratiques exprimant une prise de parole politique, à côté, certes, de sentiments de frustration.

12. Nous interprétons là aussi en positif ce que dans le contexte de la déviance Howard Becker indiquait comme « entrepreneur moral », à savoir quelqu'un qui aide à construire une définition socialement partagée d'un comportement déviant à l'opposé d'un comportement normal. Ici nous faisons référence à la revendication des moniteurs de définir et légitimer sur le plan social leur action comme « naturellement » orientée vers l'intégration des migrants, ne la bornant pas à la contingence fictive de l'accueil de subsistance. Bien sûr, ce rôle de définition, avec sa « ruse de la mise en œuvre », peut aussi, dans d'autres cas, s'avérer l'instrument d'un durcissement des politiques migratoires, quand il ne montre que les dégâts de l'accueil. En effet, on le verra, les moniteurs se représentent comme un pont ou comme un mur vis-à-vis de l'intégration.

Tout se passe alors comme si, tandis que les moniteurs orientent leurs tâches vers l'intégration des migrants, leurs pratiques quotidiennes étaient totalement ignorées des politiques publiques. Dans l'intervalle, une nouvelle communauté professionnelle est en train de se faire, revendiquant une « grammaire » de compétences construite sur les actions menées dans les programmes d'accueil et d'intégration et sur les interactions entre les travailleurs sociaux, les migrants, et les communautés locales. Dans les paragraphes suivants, nous exposerons le processus de cadrage des différentes compétences, qualités et tâches professionnelles que requiert ce scénario d'accueil fragmenté.

Placés sous le regard des autorités locales et au cœur des contradictions des systèmes d'accueil, les moniteurs doivent s'appuyer sur toute une série de tactiques quotidiennes pour donner un sens partagé à leur travail. Comme ils n'ont pas été recrutés sur la base d'un ensemble clair de compétences professionnelles, ni pour un emploi à long terme, ils doivent apprendre au sein de leur équipe et sur le terrain comment relever les défis propres à leurs fonctions, en particulier en ce qui concerne leurs interactions avec les migrants. Ils cherchent ainsi à répondre à plusieurs questions fondamentales sur les « bonnes pratiques » à mettre en œuvre face à des demandeurs d'asile isolés, les demandes à satisfaire, les acteurs institutionnels ou sociaux à impliquer, etc. Leur espace d'action est caractérisé par la nécessité de jouer avec une injonction à mener des interactions dont les cadres peuvent soudainement changer et qui exigent donc une grande flexibilité professionnelle, où ils voient se creuser une certaine marge discrétionnaire. Par conséquent, nous pourrions également considérer les discours de ces travailleurs de première ligne comme portant des revendications concernant la migration au sens large, en tant que question du débat public.

Les paradoxes du temps long de l'accueil : aller et retour dans le système

Le premier jour de travail, je me souviens avoir demandé à un collègue : « Alors, qu'est-ce que tu fais ici ? » et il m'a répondu : « Eh bien, rien, tu es là et tu fais ce qu'il y a à faire. » (Entretien n° 32, homme, 30 ans, moniteur d'accueil, 28/10/2017)

Entre « rien » et « ce qu'il y a à faire » pour répondre aux besoins quotidiens (des migrants ? du programme ?), nous avons un premier indice des connaissances tacites exigées des moniteurs dans l'accueil des demandeurs d'asile. Ils sont appelés à développer les compétences requises à partir du degré zéro de la connaissance du terrain. Comme nous l'avons observé en introduction, ils ne sont pas recrutés sur la base d'un ensemble clair d'aptitudes et de compétences professionnelles ; ils ne reçoivent pas non plus de règles d'action précises

formalisées dans un document ou un discours officiel. Ils doivent donc apprendre au sein de leur équipe, en discutant et en s'observant les uns les autres, à relever les défis qu'ils rencontrent, à saisir ce qui rend leurs actions « bonnes », à déterminer quels projets et demandes doivent être traités, avec quels acteurs institutionnels ou sociaux ils doivent traiter, etc. La manière dont ils se présentent et s'engagent dans l'interaction avec les migrants est un élément important dans la formation des attentes et des attitudes de ces derniers (Marchetti, 2008). En effet, les moniteurs d'accueil nous disent qu'ils sont souvent la lunette à travers laquelle les demandeurs d'asile ont un premier aperçu de la réalité locale, nouvelle pour eux, et à laquelle ils se réfèrent pour trouver leurs repères.

Alors qu'il existe de nombreuses études qui analysent la question du temps dans le système d'accueil du point de vue des demandeurs d'asile (Van Aken, 2005, 2008 ; Cabot, 2012 ; Pendezzini, 2013 ; Vianelli, 2014), une moindre attention a été accordée à la « lenteur rapide » du temps vécu par les moniteurs tout au long du processus d'accueil. D'après nos entretiens, le *temps* de ces travailleurs du Trentin semble constitué d'une tension constante entre les urgences de la vie quotidienne et l'incertitude, voire l'impasse perpétuelle, dans laquelle se trouvent les demandeurs d'asile, incertitude qui les affecte aussi eux-mêmes. Les moniteurs ressentent donc le poids des contradictions du système d'accueil, mais essayent de les contrebalancer car elles remettent en cause le sens de leur travail. Bien qu'ils revendiquent la nécessité d'avoir une vision à long terme, ils sont contraints de s'engager sur des questions plus immédiates et de subir des déceptions quotidiennes :

En nous rapprochant de plus en plus du modèle managérial du monde de la logistique, du juste à temps et du juste à point, dans lequel les besoins en main-d'œuvre dépendent du nombre de marchandises à trier, nous avons été absorbés, enfermés et encapsulés dans la bulle de l'accueil, où le temps accéléré de l'urgence détermine fortement les conditions de travail, mettant les corps et les esprits en grande tension.¹³

Dans ce sens, la vie quotidienne régie par les programmes d'accueil témoigne du double impératif dérivant des contraintes procédurales et des exigences interactionnelles, tel que nous pouvons tous le connaître ordinairement, à ceci près qu'ici la « tension » tient à la puissance des procédures et à leur ignorance des besoins relatifs aux interactions entre personnes d'origines socioculturelles très différentes. Même le fait de savoir ce qui est ou n'est pas une urgence peut devenir un enjeu crucial pour prendre une décision. Ce n'est pas un hasard si, dans les récits d'entretiens, cette tension est parfois exprimée par les moniteurs comme étant « schizophrénique », tant ils se sentent coincés entre les échéances renouvelées par l'urgence présumée, les réunions procédurales ou

13. Le propos est de Savino Reggente (2019), un moniteur du SPRAR, dans un article pour le magazine *Gli Asini*.

les rapports souvent inutiles, et les tâches quotidiennes qu'ils ont programmées selon des stratégies convenues avec les migrants. Toutefois, le temps pour bien faire son travail est décrit comme une ressource rare, bien plus lorsqu'il s'agit pour les moniteurs de traiter les procédures qui les submergent que lorsqu'ils interagissent avec les acteurs territoriaux et les migrants dans un but concret. Ils ont en effet l'impression que le temps consacré aux tâches bureaucratiques est vain, car il empiète sur le temps des relations et des actions.

La contradiction qu'ils veulent surmonter et qui caractérise leur rôle dans le système d'accueil fait ressortir le paradoxe qu'ils ressentent en tant que moniteurs : engagés pour gérer le *hic et nunc* de l'urgence quotidienne identifiée par le pouvoir politique, ils se forment eux-mêmes durant le temps de l'accueil, acquérant des compétences et accomplissant des missions qui n'ont plus grand-chose à voir avec l'urgence. Ils affirment vouloir accomplir un « vrai » travail social, qui requiert de la stratégie à moyen et long terme, et non la gestion du tout premier temps de l'accueil, qui dure d'ailleurs trop longtemps pour être considéré comme une première étape. Cependant, leur statut même ne s'inscrit pas dans la durée : ce sont des travailleurs précaires qui œuvrent auprès de personnes dans une situation juridique, économique et sociale encore plus précaire que la leur. Dans les mots de l'enquêté que nous reproduisons ci-après, nous pouvons comprendre comment cette précarité contractuelle est appréhendée à la fois comme ayant un effet concret sur la planification du travail lui-même et comme un indice de la « vraie » finalité que ce jeune moniteur assigne à sa propre mission :

J'ai un contrat qui expire tous les six mois. Comment puis-je penser à développer un projet d'intégration structuré et à long terme avec les demandeurs d'asile avec lesquels je travaille ? (Entretien n° 42, homme, 28 ans, moniteur d'accueil, 10/10/2017)

En fait, une des plus grandes énigmes qui a émergé des discours de ces moniteurs d'accueil réside dans la confusion, qui apparaît dans les mots mêmes, entre le sens social que revêt « l'urgence » dans les accidents ordinaires et les « urgences » posées par une question politique aussi complexe que celle de la migration. Les besoins des demandeurs d'asile et les espoirs des migrants n'ont rien à voir avec ceux – par exemple – des victimes d'un incendie. D'après les entretiens, l'aspect le plus inquiétant à contrecarrer est le sentiment fréquent de rester emprisonnés dans un présent constant, s'efforçant de donner des réponses rapides aux problèmes immédiats, amortissant ainsi les urgences, sans toutefois ouvrir des pistes qui relèveraient d'une planification à long terme du processus d'intégration. Selon les moniteurs, la tâche de l'accueil ne doit pas être un moment ponctuel, mais plutôt l'étape cruciale d'un processus plus long visant à construire des liens sociaux solides pour et avec les migrants :

C'est nous qui les accueillons. [...] Les mêmes personnes que nous accueillons ici en accueil d'urgence, vont ensuite en premier, puis en second accueil. Cela a un effet domino. Si on se trompe dans notre travail, et qu'on ne le communique pas au premier niveau et que le premier niveau ne communique pas au deuxième, le système ne fonctionne pas, il devrait y avoir plus d'organicité. (Entretien n° 30, homme, 30 ans, moniteur d'accueil, 27/10/2017)

De nombreux enquêtés soulignent l'importance de leur travail comme une passerelle vers les étapes suivantes. Ils veulent avoir le sentiment de participer à un processus intégré visant à traiter la question de la migration et des migrants en général, et pas simplement à constituer des dossiers de demande d'asile. La justification sociale qu'ils trouvent et revendiquent dans leur « grammaire d'actions » (Boltanski et Thévenot, 1991) est inspirante : un travail quotidien qualifié qui débouche sur un projet d'intégration concret, remettant en question la précarité sur laquelle repose toute la bureaucratie de l'accueil. Ils savent en outre que la meilleure stratégie pour faire face aux contradictions du temps de l'accueil réside dans la capacité à créer des compétences fortes et à partager une méthodologie de travail en équipe, incluant des réunions participatives avec les demandeurs d'asile :

Nous étions obligés d'apprendre, parce que la situation exigeait un apprentissage très rapide et surtout une capacité d'autogestion qu'il fallait acquérir de manière très rapide et par l'observation. (Entretien n° 6, femme, 32 ans, monitrice d'accueil, 12/10/2017)

Les personnes interrogées font ressortir un autre aspect de la contradiction : les grands centres tendent à ne plus rendre possible un « bon travail social » : l'allongement de la période durant laquelle les migrants restent dans les grands centres augmente les processus de dépersonnalisation et d'infantilisation qui, à leur tour, amplifient les difficultés des demandeurs d'asile à atteindre l'indépendance et l'autonomie socio-économique. Le transfert dans de petites maisons sur le territoire apparaît alors comme le « mirage » attendu pour pouvoir enfin entamer un parcours de placement professionnel et d'intégration au sein de la communauté locale. Dans les récits des travailleurs d'accueil, le temps passé dans les grands centres d'accueil est associé aux limbes de l'attente qui empêchent à la fois un « vrai » travail social et une « vraie » réappropriation de son propre parcours migratoire.

La question de l'autonomie de nos résidents est souvent considérée comme acquise dans les grands centres. Nous attendons alors le « mirage » du second accueil, au lieu de chercher à rationaliser les problèmes liés à la longueur du séjour. C'est pourquoi nous avons besoin de plus de clarté concernant ce parcours car il s'éternise. Tout au long de celui-ci, vous pouvez, et devez chercher à rendre les résidents autonomes à plusieurs égards : linguistiquement, personnellement, en matière de bureautique à des fins de documentation. Nous exigeons une formation

adéquate pour être préparés à affronter et à prévenir ces problèmes, sur ces questions, *nous ne souhaitons pas que notre travail se réduise uniquement à limiter les dégâts*. (Entretien n° 6, femme, 32 ans, monitrice d'accueil, 12/10/2017 ; nous avons ajouté les italiques)

« C'est pourquoi nous avons besoin de plus de clarté [...] car il s'éternise » : les arguments et les termes de cette enquête décrivent bien le processus de revendication selon lequel les moniteurs des centres formulent leurs besoins en termes de qualification professionnelle et les objectifs de leurs missions, remettant en cause le cadre contradictoire de l'urgence coexistant avec le temps long de l'attente. Ils soulignent le paradoxe d'une action censée s'inscrire dans un présent constant où l'on attend d'eux qu'ils « limitent les dégâts », alors même que la frénésie à conquérir ce présent submerge le travail quotidien et empêche les travailleurs sociaux de faire leur « vrai » métier. L'analyse de Lorenzo Vianelli (2014), un ancien moniteur, le confirme, ainsi que son éloge du « travail lent », arguant que dans la frénésie il est en effet difficile de transformer les activités quotidiennes en communautés de pratiques orientées vers l'avenir. Dans ce sens, la frénésie n'aide pas à la réflexivité ni à la création d'espaces d'interaction au sein de l'équipe de travail et avec les migrants, qui permettraient pourtant de (re)penser les pratiques et de les professionnaliser. Ces mots d'une autre personne interrogée rendent encore plus explicites le besoin d'objectifs clairs et la contradiction que les moniteurs perçoivent dans le système des centres, fondé encore une fois sur le présent fictif du temps de l'urgence :

Notre travail ne devrait pas être une urgence, mais plutôt impliquer des moments d'urgence rares et imprévisibles. C'est-à-dire que je ne peux pas prévoir quand un usager se casse une jambe, donc oui c'est une urgence, mais la plupart du temps cela devrait être un travail de longue haleine. (Entretien n° 27, femme, 31 ans, monitrice d'accueil, 26/10/2017)

Tâches et compétences : surmonter l'urgence

La deuxième question qui émerge très clairement dans les entretiens est imbriquée avec la contradiction que les enquêtés ont soulignée à propos de l'existence d'une supposée urgence. Il se produit un sentiment qui oscille entre l'auto-illusion et la reconnaissance d'un savoir professionnel. Dans les entretiens, le dépassement de l'urgence, le dépassement de la déception et du sentiment d'échec personnel passent par la revendication d'un mandat social qui permettrait la reconnaissance d'une identité professionnelle à travers l'acquisition de compétences interdisciplinaires. Les tâches quotidiennes des

moniteurs, qui ne sont pas bien définies, leur semblent en construction et en expansion continues, et nécessitant une interaction quotidienne dans le cadre d'un véritable travail d'équipe. Mais parfois ce travail en équipe semble impossible lorsque les conditions de travail ne le permettent pas, frustrant les attentes des moniteurs ainsi que celles des migrants :

Parfois, le moniteur est perçu [par les migrants] comme quelqu'un qui doit assurer l'aboutissement d'un parcours migratoire. Les personnes qui vous côtoient ont beaucoup d'attentes. [...] Mais je me retrouve souvent à décevoir les gens. Le fait de côtoyer de si près la déception d'un migrant est assez compliqué pour moi. (Entretien n° 46, homme, 31 ans, moniteur d'accueil, 13/11/2017)

Au début, c'était très dur. Je n'imaginais pas que ce métier serait aussi difficile et complexe [...]. Je suis la seule monitrice ici, je n'ai pas de collègues, donc il n'y avait pas de véritable encadrement. [...] Étant dans une vallée très isolée, je suis seule et je ne fais donc pas de points d'équipe hebdomadaires. Je descends à Trente pour une supervision mensuelle avec des collègues de mon ONG. Je n'ai jamais rencontré de moniteurs d'autres associations. (Entretien n° 29, femme, 38 ans, monitrice d'accueil, 27/10/2017)

Les personnes interrogées rendent compte de la façon dont ces défis ont suscité l'émergence d'une instance de revendication, du moins dans l'expérience du Trentin : elles montrent comment la profession s'invente sur le tas et à travers la construction d'une communauté de pratiques (Wenger, 1998), même si de nombreuses difficultés surgissent. Le territoire du Trentin est constitué de vallées isolées. Par conséquent, la mise en commun des pratiques est difficile pour certains moniteurs, bien que, au fil des ans, ils ont développé des compétences de terrain et, lentement mais sans cesse, cherché des moyens d'interagir les uns avec les autres et de surmonter l'isolement de leur travail quotidien.

Malgré la croissance de leur capacité professionnelle à l'intérieur du système, ils peinent à gagner en légitimité à l'extérieur, car le cadre bureaucratique les astreint à une tâche d'assistance de court terme. Pourtant, ils décrivent leur travail comme un processus par étapes, un travail dont les tâches changent et évoluent avec le temps et qui exige d'eux une capacité à apprendre continuellement de nouvelles compétences. Ils sont fiers des pratiques qu'ils mettent au point et qui intègrent stratégiquement les différentes étapes de l'accueil, à savoir une articulation étroite entre la première phase d'interaction avec des migrants ayant des parcours migratoires très différents et la phase d'autonomisation dans un second temps. Cela signifie, dans la « grammaire d'actions » des moniteurs d'accueil que nous avons interrogés, que leur rôle trouve sa justification dans leur capacité à construire un parcours d'intégration individualisé en vue de la sortie du programme d'accueil. Pour bien faire leur travail, ils élaborent des compétences de gestion de projet par des

activités en réseau avec les migrants, les habitants, les acteurs locaux, les autorités locales, et leur équipe avec laquelle ils partagent une communauté de pratiques. Le travail avec les demandeurs d'asile et les réfugiés doit être mis en perspective, orienté vers la fin du parcours : la première phase n'est ainsi considérée que comme une passerelle vers les étapes suivantes. C'est particulièrement le cas aujourd'hui, alors que la période d'attente dans les centres tend à s'allonger.

Les personnes interrogées décrivent leur travail à travers une liste de tâches issues d'une expérience continue, qui peut être enrichie chaque jour : contrôle des installations, contrôle de l'assiduité aux cours d'italien, remise d'argent de poche et de bons alimentaires, accompagnement pour l'enregistrement de la résidence, soins de santé, agence pour l'emploi, reconnaissance des vulnérabilités, réponse aux différents besoins spécifiques en fonction des parcours migratoires ou des exigences liées au genre, ateliers et interactions avec les migrants, planification d'un projet d'intégration individuel, création de rencontres dans les différents territoires entre les demandeurs d'asile et les employeurs potentiels, recherche d'activités bénévoles, etc. La plupart des enquêtés revendiquent une reconnaissance sociale de leurs compétences en se décrivant comme des passeurs chargés d'un rôle imprévu d'intermédiaires, protagonistes d'une action multidisciplinaire qui serait plutôt l'affaire de services sociaux bien intégrés. Il s'avère que, dans la longue durée de l'accueil, leur travail devient à la fois proche de l'assistance sociale, de l'insertion professionnelle, du montage de projets, de la recherche de la solution appropriée à des situations chaque fois particulières, compte tenu des origines variées des migrants, des capacités d'acceptation des communautés locales aussi bien que des contraintes venant des services institutionnels. C'est une compétence agissant dans « l'entre-deux », dans l'espace béant entre l'engagement politique sur la migration et les actions demandées par les exigences concrètes des demandeurs d'asile (Fontanari et Ambrosini, 2018). Le moniteur de l'accueil nous raconte qu'il opère toujours sur l'« *entre-deux* » : *entre* les demandeurs d'asile et les services publics – agences pour l'emploi, hôpitaux, écoles ou universités ; *entre* les demandeurs d'asile et les instances politiques ; *entre* sa propre activité et celle des autres professionnels – juristes, psychologues, médecins, assistantes sociales ; *entre* les demandeurs d'asile et les communautés locales ; *entre* le « rien » évoqué par notre interlocuteur, lié à l'imaginaire de l'urgence, et « ce qu'il y a à faire » pour la vie quotidienne des migrants et leur intégration et autonomisation. Alors que, faut-il le rappeler, ce rôle n'a rien de défini au moment du recrutement : les missions et les compétences qu'elles requièrent se construisent donc dans l'interaction continue avec les acteurs et les politiques mentionnés plus haut.

Enfin, le moniteur d'accueil en tant qu'entrepreneur moral peut représenter soit une *passerelle*, soit un *mur* pour les migrants avec lesquels il travaille,

tant il est vrai que sa position aboutit à jouer avec les règles bureaucratiques. Dans le cas que nous avons analysé, les moniteurs se révèlent comme des interprètes qualifiés d'une bureaucratie de guichet, qui se conçoit comme une entreprise morale et qui sait bien qu'elle peut mener ou non les migrants à l'autonomisation et à l'intégration :

L'intégration signifie apprendre à bien se battre. Ici, le moniteur doit donc être un cultivateur de conflits salvateurs. (Entretien n° 24, homme, 30 ans, moniteur d'accueil, 25/10/2017)

Le moniteur de l'accueil doit accompagner un parcours vers la « construction d'un foyer », ce qui signifie beaucoup de choses, qu'on le comprenne comme un lieu physique, quatre murs ou comme un espace mental. (Entretien n° 46, homme, 31 ans, moniteur d'accueil, 13/11/2017)

Quelle est notre mission ? Je me suis posée cette question à plusieurs reprises. Je me suis rendue compte que [au début] il y avait [...] une approche beaucoup plus camp de réfugiés, et à mon avis, ça peut bien se passer dans les premiers temps, dès qu'on arrive, mais pas quand les gens restent dans les structures pendant un an, un an et demi. [...] Nous gérons une communauté [...]. On gère des personnes en transit, il faut les préparer, et à mon avis, c'est la mission principale, il faut préparer les personnes pour qu'elles puissent profiter de toutes les opportunités [...] de manière appropriée. (Entretien n° 50, femme, 34 ans, monitrice d'accueil, 16/11/2017)

Conclusions

Ainsi, ces « nouveaux » travailleurs sociaux nous ont raconté une histoire qui a plusieurs implications. a) L'accueil des migrants ou des demandeurs d'asile ne peut pas être réduit à la gestion de l'urgence ni à une tâche d'assistance purement humanitaire, mais il s'agit d'un processus social important qui peut déboucher sur des résultats différents : soit une intégration renforcée, soit une infantilisation, une exclusion ou un conflit ; b) Les moniteurs ont besoin d'une formation et de compétences professionnelles spécifiques au sein d'un système d'accueil homogène, à même de surmonter l'hypocrisie de la frénésie liée à l'urgence ; ils attendent un mandat qui précise « quelle est leur mission » ; c) La satisfaction de cette exigence leur est indispensable pour répondre aux défis qui se présentent à eux et construire des communautés intégrées, capables de négocier la règle avec les acteurs institutionnels, en fonction des origines socioculturelles des migrants, de façon à dépasser les peurs mutuelles. Comme l'observent Aurélie Damamme et Patricia Paperman (2009), le travail du *care* nous aide à redéfinir la catégorie de *vulnérable* elle-même, l'expérience pratique des aidants dans leurs interactions quotidiennes avec les

supposées « personnes dépendantes » en donne un aperçu utile, qui permet d'écarter l'idée de la « portée exceptionnelle » des politiques publiques.

Même s'il convient de rappeler que le cas traité dans cet article provient d'une région très particulière de l'Italie, des recherches plus approfondies pourraient fournir des données comparatives utiles pour mieux comprendre les tendances globales propres au système d'accueil italien.

La réflexion sur les récits des moniteurs d'accueil que nous avons interrogés montre le double visage des pratiques quotidiennes qu'ils conduisent, plus ou moins consciemment, entre compassion et répression (Fassin, 2005), entre soin et contrôle (Pizza et Johannessen, 2009), entre le temps fictif et contraint d'une urgence au présent et la réalité à long terme de la migration. Du point de vue des pratiques de la bureaucratie de guichet que nous avons analysées, l'ambivalence entre le contrôle et les pratiques disciplinaires d'une part, et le bien-être et la dimension du soin d'autre part, pourrait être considérée non pas comme polarisant des dimensions exclusives l'une de l'autre, mais comme des pièces concomitantes qui peuvent s'assembler différemment. Michel Agier (2003) considère que leur travail se positionne dans le triangle du soin, de la cure et du contrôle : la valeur hiérarchique attribuée aux différentes tâches de ce triangle influence grandement les pratiques quotidiennes et parfois même les parcours des bénéficiaires du programme d'accueil. Nos enquêtés connaissent le poids ainsi que le paradoxe du contrôle, et exigent plus de reconnaissance de leurs missions de soin, qu'ils décrivent comme des tâches incontournables de leur travail. De même qu'ils souffrent et dénoncent la représentation fictionnelle de la migration comme une « urgence ». Les mots mêmes de « demandeurs d'asile » et de « réfugiés », qui entrent dans la désignation des centres où ils travaillent, finissent par masquer selon eux une question sociale plus large. L'état précaire de leurs conditions de travail et plus largement de l'accueil dans le pays – y compris dans la région la mieux dotée à cet égard – n'empêche pas, au contraire, le besoin de qualification et de professionnalisation des travailleurs impliqués. Néanmoins, nos répondants fournissent un aperçu intéressant du rôle d'entrepreneur moral que peuvent assumer les moniteurs, même au niveau du guichet : en affirmant que l'accueil et l'intégration doivent aller de pair, en mettant au point des tactiques quotidiennes pour contrebalancer la fiction de l'urgence avec des réseaux d'interaction locaux, ils essaient de jouer avec les ambiguïtés du cadre bureaucratique, tout en poursuivant leur quête de reconnaissance.

Nous avons observé les moyens très concrets auxquels ils ont recours pour faire face aux défis qui s'imposent à eux. Nous y voyons la construction sociale d'un capital complexe, fait de compétences acquises dans le travail en commun, entre moniteurs, avec les migrants et les autres parties prenantes, mêlant, dans le travail de terrain, émotions, idéaux, besoins individuels ou collectifs, exigences procédurales, cadrages d'interaction, réflexivité sur leurs

propres actions. L'essentiel est leur capacité à gérer la tension entre leur rôle formellement réduit à un soutien générique en situation d'urgence et leur rôle réel de guide vers l'autonomisation des migrants dans un territoire spécifique. Ils savent combien il est important pour leur travail : a) d'assurer la continuité, b) de combattre la frénésie qui les absorberait dans le présent en entravant tout processus à long terme, et c) d'être conscients du caractère essentiel des premières étapes du système d'accueil. Ils travaillent sur les lignes de front de ce système d'accueil, qu'ils désignent comme des seuils cruciaux favorisant ou entravant l'intégration. Ainsi, leurs attentes professionnelles constituent un témoignage important en faveur de meilleures, ou du moins de plus explicites politiques sociales en matière de migration.

Le contraste marqué entre les contraintes des procédures locales et les pratiques discrétionnaires développées dans les interactions concrètes entre les moniteurs d'accueil, les acteurs territoriaux et les demandeurs d'asile, produit des discours qui à leur tour contribuent à de nouvelles définitions des tâches, dans une quête de sens qui porte sur leur propre rôle. Nos résultats montrent que les moniteurs d'accueil tentent de clarifier pour eux-mêmes et pour tous les autres acteurs impliqués dans leur pratique « quelle est [la] mission » du travail social auprès des migrants. En revendiquant la reconnaissance de leur profession, ils sont amenés à penser la question de la migration en général, c'est pourquoi nous confions le mot de la fin à l'une des jeunes femmes que nous avons interrogées :

Si je pouvais offrir une formation préalable à l'emploi, je ferais une formation fondée d'abord sur la connaissance de ce qu'est le phénomène des demandeurs d'asile et des migrations forcées en général. (Entretien n° 17, femme, 27 ans, monitrice d'accueil, 20/10/2017)

Références

- AGIER Michel, 2003, « La main gauche de l'Empire. Ordre et désordre de l'humain », *Multitudes*, vol. 1, n° 11, p. 67-77.
- ALBERTI Camilla, 2019, « Sous-traitance et bureaucratisation néolibérale : une analyse de l'interface de la distance dans l'accueil des demandeurs d'asile », *Lien social et Politiques*, n° 83, p. 123-143.
- BECKER Howard, 1963, *Outsiders*, New York, Free Press [trad. fr. *Outsiders*, Paris, Métailié, 2020].
- BENOIT Cecilia, 1994, « Paradigm conflict in the sociology of service professions: Midwifery as a case study », *The Canadian Journal of Sociology / Cahiers canadiens de sociologie*, vol. 19, n° 3, p. 303-329.
- BOLTANSKI Luc et THÉVENOT Laurent, *De la justification*, Paris, Gallimard, 1991.

- CABOT Heath, 2012, « The governance of things: Documenting limbo in the Greek asylum procedure », *PoLAR: Political and Legal Anthropology Review*, vol. 35, n° 1, p. 11-29.
- CAPONIO Tiziana, 2008, « (Im)migration research in Italy. A European comparative perspective », *The Sociological Quarterly*, vol. 49, n° 3, p. 445-464.
- DE CERTEAU Michel, 1980, *L'invention du quotidien*, t. I : *Arts de faire*, Paris, Union générale d'édition.
- DAMAMME Aurélie et PAPERMAN Patricia, 2009, « Temps du *care* et organisation sociale du travail en famille », *Temporalités*, n° 9, <https://doi.org/10.4000/temporalites.1036> (dernière consultation le 30 décembre 2021).
- DUBOIS Vincent, 2012, « Le rôle des *street-level bureaucrats* dans la conduite de l'action publique en France », *halshs-00660673*, <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00660673> (dernière consultation le 24 février 2022).
- FASSIN Didier, 2005, « Compassion and repression: The moral economy of immigration policies in France », *Cultural Anthropology*, vol. 20, n° 3, p. 362-387.
- FONTANARI Elena et AMBROSINI Maurizio, 2018, « Into the interstices: Everyday practices of refugees and their supporters in Europe's migration "crisis" », *Sociology*, vol. 52, n° 3, p. 587-603.
- HUGHES Everett C., 1958, *Men and their Work*, New York, Free Press.
- ISMU, 2018, *XXIV Rapporto ISMU sulle migrazioni 2018*, Milan, Université de Milan.
- LE NAËLOU Anne, 2004, « Pour comprendre la professionnalisation dans les ONG : quelques apports d'une sociologie des professions », *Revue Tiers Monde*, vol. 4, n° 180, p. 773-798.
- LIPSKY Michael, 1980, *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York, Russell Sage Foundation.
- MARCHETTI Chiara, 2008, « Operatori e beneficiari: sguardi incrociati », dans M. Ambrosini et C. Marchetti éd., *Cittadini possibili. Un nuovo approccio all'accoglienza e all'integrazione dei rifugiati*, Milan, FrancoAngeli, p. 123-147.
- PENDEZZINI Andrea, 2013, *Un'ambigua ospitalità. La "zona grigia" nelle pratiche di accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati in Italia*, thèse de doctorat, Université de Bergame.
- PIZZA Giovanni et JOHANNESSEN Helle, 2009, « Two or three things about Embodiment and the State », *AM. Rivista della Società italiana di antropologia medica*, n° 27-28, p. 13-20.
- REGGENTE Savino, 2019, « La fine dell'accoglienza », *Gli Asini*, n° 61, p. 4-7.
- VAN AKEN Mauro éd., 2008, *Rifugio Milano. Vie di fuga e vita quotidiana dei richiedenti asilo*, Rome, Carta.
- , 2005, *Rifugiati. Annuario di Antropologia*, n° 5, Rome, Meltemi.
- VIANELLI Lorenzo, 2014, « Frustrazione/potenzialità. Il sapere antropologico nella quotidianità di un progetto di accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo », dans A. L. Palmisano éd., *Antropologia Applicata*, Salerne, Pensa, p. 345-368.
- WENGER Étienne, 1998, *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*, Cambridge, Cambridge University Press.

Résumé / Abstract / Compendio

Discours des moniteurs sociaux sur leurs pratiques de terrain auprès des demandeurs d'asile en Italie

L'arrivée des migrants a représenté un gros défi pour la société italienne, qui n'a pourtant pas créé un système d'accueil homogène sur le territoire national. À partir d'entretiens réalisés dans l'un des meilleurs systèmes d'accueil local (dans le Trentin, au nord de l'Italie), nous proposons d'analyser deux thématiques centrales des discours de cette communauté de pratiques, qui font émerger le rôle plus ou moins reconnu de l'« entrepreneur moral » au niveau du guichet.

Mots-clés : migrants, moniteurs sociaux, système d'accueil, communauté de pratiques

Discourses of social workers on their practices in the field for asylum seekers in Italy

The arrival of migrants has been a major challenge for Italian society; however, a uniform reception system has yet to be created in the country. Based on interviews conducted in one of the best local reception systems (located in Trentino, in Northern Italy), we analyze two central themes raised in the discourses of this community of practice that bring out the more or less recognized role of “moral entrepreneur” at street level.

Keywords: migrants, social workers, reception system, community of practice

Discursos de los monitores sociales sobre sus prácticas de campo con los solicitantes de asilo en Italia

La llegada de inmigrantes ha presentado un gran reto para la sociedad italiana, sin que por ello se haya creado un sistema de acogida homogéneo en el territorio nacional. A partir de las entrevistas realizadas en Trentino (norte de Italia), que dispone de uno de los mejores sistemas locales de acogida, este artículo analiza dos temas centrales en los discursos de esta comunidad de práctica, que ponen de manifiesto el papel más o menos reconocido del « empresario moral » en la « burocracia de terreno ».

Palabras claves: migrantes, monitores sociales, sistema de acogida, comunidad de prácticas