

AVEC UNE ASSISTANTE SOCIALE

Thomas Meunier

raconter la vie

Ema est assistante sociale dans un centre médico-social, sur un secteur semi-rural. Ce Centre dépend d'un service social départemental dont la mission est ainsi fixée : « promouvoir l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale et l'exercice de la citoyenneté ».

Ema fait vivre ce qu'on appelle « les politiques départementales de solidarité ». Autrement dit, chaque jour elle reçoit des personnes, des familles en grande difficulté avec des problèmes d'argent, de logement, de chômage, de santé, etc. L'ambition c'est de les aider à être autonome, à devenir acteur de leur vie, à ne plus la subir. Elle essaie déjà ne pas les laisser au bord de la route.

Cela fait trente ans qu'Ema fait ce métier qui exige de la disponibilité. Elle écoute, conseille, accompagne. Avec douceur. Le plus possible. Elle prête particulièrement attention aux silences, aux non-dits parce que justement ils en disent long... Surendettement, enfants à protéger, violences conjugales : Ema affronte des situations très diverses et il lui arrive de recevoir des personnes en grande détresse, « au bout du rouleau » comme on dit.

8h : Ema arrive au centre, prend connaissance de ses messages. Puis échange avec ses collègues sur les actions développées dans leur secteur.

8h30 : C'est l'heure de l'ouverture des portes. Les premières personnes arrivent.

8h45 : Ema reçoit une jeune maman de trois enfants qui vit avec le Revenu de solidarité active (RSA). Elle n'a pas envoyé sa déclaration trimestrielle de ressources à la Caisse d'allocations familiales et se retrouve « coincée » financièrement avec trois bouches à nourrir. Dans l'urgence Ema propose une aide alimentaire et contacte la CAF pour débloquer la situation.

9h30 : Deuxième rendez-vous de la matinée. Un papa divorcé évoque ses difficultés à établir un lien avec sa fille de 10 ans. Premier réflexe, engager une médiation entre les parents pour renouer le dialogue. Ema prend contact avec l'institutrice de la fillette pour déceler un éventuel mal-être.

10h30 : Ce locataire a des problèmes avec son voisinage. Il est fragilisé psychologiquement. Ema engage une médiation avec le propriétaire. Elle

propose à son interlocuteur de le revoir pour un accompagnement personnalisé.

11h30 : Une jeune femme de 25 ans se présente, affolée. Une urgence sociale : coupure d'électricité. Ou de gaz. On ne sait pas trop. Il faut évaluer le degré d'urgence, déceler si derrière cette demande « simple » ne se cachent pas des problèmes plus graves. Un autre rendez-vous est pris qui permettra de savoir si la situation de la jeune femme revêt un caractère exceptionnel ou si elle témoigne d'une plus grande détresse financière.

12h : Fin de la permanence. Avant de prendre une pause déjeuner, Ema fait le point avec ses collègues sur les dossiers de la matinée.

13h30 : L'après-midi est un moment privilégié pour avancer sur les dossiers. Ema doit rédiger des courriers administratifs, faire des démarches téléphoniques auprès des partenaires du centre (la CAF, EDF ou le centre social de la ville, etc.)

15h : Rendez-vous avec une maman isolée, bénéficiaire du RSA, pour réaliser un diagnostic socioprofessionnel. L'objectif ? La remettre sur les rails de l'emploi. Un exemple parmi tant d'autres qui témoigne des malaises que traverse la société : crise économique, crise de l'emploi, crise du logement... Ema doit faire face à toutes les situations possibles et les demandes sociales ne vont pas en diminuant.

16h : Visite à domicile. Ema se rend auprès d'une famille en grande précarité, dans le cadre d'un accompagnement. Comme avec chaque personne qu'elle reçoit, elle fixe des objectifs, mêmes modestes : prendre un rendez-vous, réaliser un CV, etc. Des petits gestes qui, une fois accomplis, valorisent et encouragent. Il s'agit d'aider les personnes qui viennent la voir à conquérir plus d'indépendance. C'est bien là la différence entre assistantat et accompagnement.

17h30 : Dernier rendez-vous de la journée. Cette fois chez un couple de personnes âgées. Ema rencontre l'aide à domicile. Ensemble, elles font le point sur les besoins, les ressources du couple et évaluent la prestation proposée.

19h : La journée d'Ema se termine. Comme d'habitude, elle a été disponible.

Comme d'habitude, les rendez-vous, les déplacements, les décisions à prendre ont été nombreux.

Ema travaille dans l'invisible et est elle-même une invisible. Sa profession, comme tant d'autres, ne fait l'objet d'aucune attention particulière. Pourtant au bout d'une journée où les heures de travail ont dépassé les horaires administratifs, elle n'a pas le sentiment d'avoir été inutile.