

MES VISITES

Joëlle Philippe

raconter la vie

Un travailleur social se rend chez les gens pour les aider dans la gestion de leur budget.

Travailleur social, j'ai, pendant plus de 20 ans, exercé des mesures d'Aide à la Gestion du Budget Familial (AGBF) ordonnées par le juge des enfants

Vignette 1

Monsieur A. et Madame B. ont eu 4 enfants ensemble. Ils sont en conflit et aujourd'hui ils « cohabitent ». Le logement : un F2 vétuste dans un petit immeuble privé qui se dégrade à toute vitesse (il n'y a plus de toiture) et fait l'objet d'un arrêté de « péril imminent » depuis 2007.

Il fait très froid en ce jour de décembre 2009. Je suis en visite à domicile. Au plafond, l'eau s'infiltré et des petites stalactites se forment un peu partout. Lorsqu'elle fond, l'eau coule sur les fils électriques que Monsieur tente de protéger comme il peut. En revanche, dans la cuisine, il n'y a plus d'eau. Le propriétaire n'a pas payé sa facture d'eau et Veolia a coupé la fourniture.

Pour cette visite à domicile, je n'avais prévenu que Monsieur. J'avais oublié de prévenir aussi Madame, qui m'en fait le reproche. Ils se parlent peu ces deux-là !

Ce jour-là, j'essaie malgré tout de faire un point sur le budget. Monsieur et Madame ont des budgets séparés : lui gère « son » allocation adulte handicapé de 686 €, elle, « ses » allocations familiales de 726 €. Lors de la dernière audience, Madame a demandé l'arrêt de la mesure d'aide à la gestion du budget familial et le juge des enfants a suggéré de mettre en place une gestion libre des allocations familiales. Le service ne règle plus les factures de cantines et de centre de loisirs : c'est Madame qui doit désormais s'en acquitter et charge à Monsieur des charges locatives (forfait bailleur, EDF, etc.) Le service continue de gérer l'allocation d'éducation spéciale de l'aîné et s'acquitte des dépenses qui le concernent, en lien avec les éducateurs chargés de la mesure d'action éducative en milieu ouvert (AEMO). Ce jour de décembre, je souhaite faire le point. Il faut faire attention, car le moindre mot peut être pris par l'un ou l'autre comme une prise de parti. J'apprends que les enfants ne vont plus ni à la cantine ni au centre de

loisirs. D., 7 ans et E., 9 ans, (présents ce jour) expriment le souhait d'aller au centre de loisirs. « Trop cher pour moi » dit la maman et Monsieur déclare que ce n'est pas à lui de payer.

Impossible d'avancer plus, je repars en faisant attention dans l'escalier : un côté est dans le vide et il n'y a ni lumière ni rampe. Je cogite sur tout ce que j'ai à faire : contacter les éducateurs pour aborder la question de la cantine et des centres de loisirs ; adresser un courrier à la préfecture pour l'informer de la situation de danger et redire l'urgence d'un relogement pour cette famille (demandeur de logement depuis 2002) ; la saisine du tribunal d'instance pour que soit ordonnée au propriétaire une injonction de faire rétablir l'eau et de sécuriser l'installation électrique ; penser à envoyer un double des courriers au service logement de la mairie et puis un double à la commission DALO (Droit Au Logement Opposable) où un dossier a été déposé ; penser à informer l'assistante sociale de secteur pour la maintenir dans le coup ; ne pas oublier de faire un courrier à chacun des parents pour annoncer ma prochaine visite, etc.

Vignette 2

Lorsque je vais chez Madame A., je ne programme pas d'autre visite après. Je n'ai jamais réussi à y rester moins de 1h30, voire 2h. D'abord j'enlève mes chaussures, c'est comme ça, on s'y fait (j'ai juste à vérifier ce jour que je n'ai pas de trou à mes chaussettes !) et puis on s'installe et on décortique tous les courriers. On fait le point sur toutes les démarches et Madame A. prend son temps. On discute beaucoup : de son propriétaire (qui est aussi le père de 4 de ses enfants), de son fils aîné qui fait l'objet d'une ordonnance de placement provisoire (OPP) et dont elle a peu de nouvelles, de sa santé (Madame A. est très fragile sur le plan physique et psychologique), de ses peurs, de ses rêves, etc. Elle montre avec fierté des petits travaux qu'elle a faits (Madame A. a des doigts d'or).

Elle a une petite voix, Madame A. Elle ne maîtrise pas complètement le français et parle lentement. Vous comprenez pourquoi elle n'arrive jamais à faire le point de son dossier CAF quand elle se déplace au guichet ou quand elle appelle la plateforme, ni de son dossier CMU quand elle appelle le 3649 ; et pourquoi elle est souvent en difficulté pour obtenir un rendez-vous à une consultation hospitalière (j'en ai été témoin).

Au prix de ce temps passé à son domicile, les petits progrès se sont installés : un dossier de surendettement lui permet de respirer, des factures courantes sont à jour, les enfants sont inscrits à la cantine d'abord puis au centre de loisirs depuis peu. Et après un thé au lait (que je ne peux véritablement pas refuser) bouillant (que je ne peux boire d'une traite), on se dit au revoir.

Vignette 3

En 2006, Madame S. vit seule avec ses deux enfants. Elle est bénéficiaire du RMI et n'arrive pas à s'acquitter de ses charges : loyers, cantines, EDF, GDF, etc. Une mesure d'Aide à la Gestion du Budget Familial (AGBF) est instaurée. Elle ne connaît pas sa mère qui a abandonné le domicile familial quand elle avait 3 ans et c'est une grande souffrance. Elle n'a pas vécu beaucoup avec le père de P., 9 ans ni avec celui de R., 12 ans et nourrit un sentiment profond d'échec. Cette année, elle se marie, mais divorce en 2008. Son couple a mal tourné quand son mari a obtenu une carte de séjour !

Petit à petit, Madame S. reprend confiance. Les factures sont payées, la dette locative est soldée et elle peut signer un nouveau bail. Elle accepte une prise en charge au CMP (Centre Médico-Psychologique) adulte de sa ville. Elle avance et renoue une relation avec sa mère et l'expérience est positive. Elle s'engage à fond dans une démarche de recherche d'emploi, je l'encourage, elle s'accroche. En 2008, elle décroche un emploi dans le cadre d'un « contrat avenir » ! Elle va toucher 700 € par mois (financé par le RMI pour 400 € et par l'employeur pour 300 €). Toujours Rmiste, elle continue de bénéficier de la gratuité des transports, de l'exonération de la taxe d'habitation, de la CMU complémentaire, etc. Les charges sont plus faciles à honorer.

En juillet 2009 : la mesure d'AGBF arrive à échéance et on songe à y mettre un terme. C'est sans compter avec le passage au RSA. On apprend que le RSA lié à une activité ne permet plus d'ouvrir droit à la gratuité des transports ni à l'exonération de la taxe d'habitation ; et puis Madame S. vient de dépasser de très peu le plafond CMU. Elle va devoir souscrire une mutuelle. Tout s'écroule. Par ailleurs au travail, Madame est victime de harcèlement. Je l'accompagne à l'inspection académique pour négocier une

mutation – qu'elle obtient. Elle s'accroche, Madame S., et veut travailler, mais à quel prix ! Elle tombe malade et ce sera un parcours du combattant pour obtenir quelques IJ de misère.

En décembre 2009 : nous pensons que la crise est passée mais la CAF lui envoie un courrier pour lui dire qu'il y a eu une erreur dans le calcul de la retenue mensuelle dont elle fait l'objet en lien avec une saisie attribution (dette de cantines) : alors que sa situation n'a pas changé, la CAF lui annonce que les retenues sur prestations passent de 45 € par mois à 170 €. Impossible d'avoir des informations sur cette créance : notre référent CAF ne peut nous renseigner, la plateforme non plus. Pas de réponse à mon fax, j'adresse un courrier à la commission de recours amiable et demande la révision du dossier et la suspension de la créance en attendant. Pas d'écho. J'apprends que, si la commission de recours amiable existe encore, il n'y a plus d'employé affecté en ce moment ! Au bout du compte, les prestations familiales habituellement d'un montant de 252 € sont tout à coup ramenées à 41 €. De nouveau surgissent des difficultés pour assurer le paiement du loyer courant et des factures d'énergie. Madame S. se décourage, elle n'a pas actualisé son Quotient Familial pour bénéficiaire d'une diminution du tarif des cantines qui sont de nouveau éditées plein pot. Elle se demande si ça vaut bien le coût de travailler dans ces conditions. J'en arrive à me poser la même question et me sens démunie.

Vignette 4

En 2008, Monsieur G. et Madame H., gens du voyage sédentarisés, sont nommés tiers dignes de confiance sur décision du juge des enfants. Cette décision concerne deux de leurs petits-enfants : J., 5 ans et B., 4 ans qui sont désormais à leur charge. Une mesure d'action éducative en milieu ouvert (AEMO) est instaurée ainsi qu'une mesure d'aide à la gestion du budget (AGBF) qui doit gérer les prestations des enfants dans leur intérêt. La famille est déjà connue des services de l'aide sociale à l'enfance depuis plusieurs années et la volonté du magistrat est d'éviter un placement en étayant au maximum.

Lorsque je me rends au domicile pour une première visite, je suis assaillie de questions. La grand-mère ne voit pas du tout ce que je viens faire, le grand-père ne maîtrise pas bien le français et n'était pas au domicile quand

les décisions judiciaires ont été prises. Il me reçoit avec beaucoup d'agressivité. Manifestement, cela fait un moment qu'ils n'ont pas eu la visite de travailleurs sociaux à leur domicile. Je me pose, explique les mesures. De fil en aiguille, je me retrouve avec une foule de demandes :

- Monsieur G. est handicapé (hémiparétique) et a besoin d'aide pour la toilette et les repas. Madame H. souhaite travailler, mais est obligée de rester près de son compagnon : « Est-ce que vous pouvez faire quelque chose ? » Il perçoit l'Allocation Adulte Handicapé : « Il paraît qu'il pourrait toucher une majoration, c'est vrai ? Est-ce que vous pouvez vous en occuper ? »
- Un des enfants, jeune majeur, assiste à l'entretien : « Est-ce que vous pouvez m'aider à régulariser ma situation administrative, ma carte de circulation est périmée ? »
- Une jeune fille majeure me prend en aparté pour me dire que son père est violent avec sa mère et avec elle et qu'il relève de l'hôpital psychiatrique : « Est-ce que vous pouvez intervenir ? »
- La maison occupée par la famille n'est pas terminée : il n'y a ni installation électrique à l'étage, chauffage, isolation, revêtement de sol, lits, ni meubles. On me fait visiter : « Est-ce que vous pouvez faire quelque chose pour avoir du chauffage ? Est-ce que vous pouvez faire quelque chose pour avoir des lits ? »
- Madame H. a besoin de soins et n'a pas la CMU. Elle a fait son dossier, mais il lui a été renvoyé car elle n'a pas fourni son avis d'imposition. Quel avis d'imposition puisqu'elle ne gagne pas d'argent ? Je lui explique, elle veut bien le faire... « Est-ce que vous pouvez faire la démarche avec moi ? »

Je croule sous les questions. Je sélectionne les domaines où je peux intervenir mais ils insistent. On convient d'un prochain rendez-vous.

Je prends congé, un peu groggy, avec comme l'impression d'avoir oublié quelque chose : à aucun moment nous n'avons parlé des petits-enfants ! Je dresse mon plan de bataille : contacter l'éducateur ASE pour échanger sur les besoins des enfants, rencontrer l'assistante sociale de secteur qui semble connaître la situation et avec qui j'espère pouvoir collaborer, me renseigner sur les aides possibles pour les travaux à faire dans le pavillon, interpeller le GESTI pour pouvoir renseigner le jeune qui veut actualiser son

titre de séjour, récupérer un dossier de demande d'allocation compensatrice pour Monsieur. J'ai le sentiment que si j'avance sur ces questions, ce sera tout bénéfique pour les petits-enfants.

Vignette 5

En 2005, Monsieur et Madame F. ont 5 enfants. Ils sont salariés tous les deux et n'arrivent pourtant plus à s'acquitter de leurs charges. Ils sont redevables d'un arriéré de loyers, de factures de cantines et ont des crédits dont les remboursements ne sont plus honorés. Ce n'est pas tout : sur le plan éducatif, ils sont en difficulté et une mesure d'action éducative en milieu ouvert (AEMO) est exercée et concerne tous les enfants. Le logement est littéralement envahi de cafards et lorsque je viens au domicile, je marche sur la pointe des pieds (pas question de poser mon sac à terre : il reste sur mes genoux). Pas évident de mener un entretien en essayant d'éviter de ramener un passager clandestin !

Monsieur et Madame n'étaient pas d'accord avec l'instauration de la mesure d'aide à la gestion du budget familial (AGBF), il a fallu les apprivoiser et ce n'est qu'en allant les voir chez eux, tous les deux, à des heures compatibles avec leurs horaires de travail, que cela a pu se faire. Ainsi il a été possible d'aborder la question de l'entretien et de l'hygiène du logement. Un travail s'est amorcé en collaboration avec la conseillère sociale du bailleur.

En 2006, les règlements des loyers et du plan d'apurement sont honorés : ils sont effectués par le service, en accord avec les intéressés. Arrive alors une chance inouïe : dans le cadre d'une opération de réhabilitation, le bailleur est d'accord pour remettre en état l'appartement. En attendant, la famille sera relogée dans un autre logement du même immeuble. A charge pour Monsieur et Madame de montrer leur capacité à l'entretenir. Beaucoup de rencontres à domicile porteront sur le sujet et des efforts importants seront constatés. Le travail de partenariat accepté par le bailleur a permis que la famille bénéficie de ce coup de pouce qui lui a été précieux pour sortir d'une situation qui paraissait inextricable.

En 2010, toutes les difficultés ne sont pas terminées : les 5 enfants ont fait l'objet d'une Ordonnance de Placement Provisoire (OPP) en 2007, mais ils reviennent tous à la maison (nettement plus accueillante qu'avant) chaque

week-end et une partie des vacances scolaires. Les loyers sont à jour et, à la demande de Monsieur et Madame, le bailleur a accepté que la famille reste dans son nouveau logement : un nouveau bail est sur le point d'être signé.

Vignette 6

Divorcée de Monsieur X. avec qui elle a eu 3 enfants, séparée de Monsieur Y. avec qui elle a eu 2 enfants, Madame Z. vit désormais seule depuis 2 ans. Bénéficiaire du RSA, elle a du mal à joindre les deux bouts et reconnaît volontiers que s'il n'y avait pas la mesure d'Aide à la Gestion du Budget Familial, elle ne réussirait pas seule à être à jour avec ses factures.

Madame Z. vit dans la peur depuis 6 ans. Peur que Monsieur Y. ne l'agresse. Peur que Monsieur Y. ne lui enlève les deux enfants qu'elle a eus avec lui. Face au harcèlement physique et moral exercé par Monsieur Y., les intervenants sociaux ne cessent de conseiller à Madame Z. de porter plainte et de saisir le juge aux affaires familiales (JAF) pour qu'un jugement soit rendu. Quant au droit de garde, Madame Z. a peur des représailles. Pourtant, un jour de 2008, elle franchit le pas et porte plainte. Monsieur Y. est alors jugé en comparution directe et condamné à 4 mois de prison, dont deux avec sursis. Il a interdiction d'approcher Madame Z. Après quelques mois de tranquillité, Monsieur Y. recommence à la harceler, au téléphone, dans la rue. Madame Z. fait des mains courantes, mais elles ont peu d'effet.

Parce que la CAF le lui a demandé sous peine de suspendre le droit à l'Allocation Soutien de Famille, je tente de lui démontrer l'intérêt qu'un jugement intervienne quant au droit de garde. Madame Z. se lance et engage une procédure. En janvier 2010, un jugement du JAF lui confie la garde exclusive des enfants sans droit d'hébergement pour le père qui se voit également interdire toute sortie du territoire.

Enfin elle respire. Elle n'aura plus à craindre que Monsieur Y. vienne chercher les enfants à la sortie de l'école pour les emmener au pays. Mais le 17 février 2010, un sordide fait divers va tout remettre en question : un plan « alerte enlèvement » concernant un certain petit Ibrahim est diffusé par les médias. L'enfant a été enlevé du domicile familial et la maman a été tuée. Ça s'est passé à Fontenay-sous-Bois, pas si loin d'où habite Madame Z. qui n'a rien perdu de toute l'info et qui a bien retenu que le père de l'enfant avait

été condamné pour avoir menacé son ex-compagne de mort et qu'il avait interdiction d'entrer en contact avec elle. Et la peur qui remet ça, et la colère. « Vous voyez bien, vous les travailleurs sociaux, que ça ne sert à rien ce que vous m'avez fait faire ! » Et soudain je me mets à douter.