

UN MÉTIER EN DIAGONALE

Titine

raconter la vie

À 10 ans, à la suite d'autres filles en collants et tutus, j'enchaîne les pirouettes en diagonale dans la salle de danse – 5 ou 6 pirouettes peut-être pour faire une diagonale. Danseuse ne devient pas mon métier mais je continue à avancer en diagonale jusqu'à un métier.

À 20 ans, après avoir suivi la filière littéraire au lycée, j'étudie le droit comme on explore un nouvel espace. J'aime la matière mais ne me vois pas devenir juriste. De fait, en licence, je passe du droit privé – qui conduit exclusivement au métier de juriste –, au droit public, qui prépare aux concours d'entrée dans la fonction publique et à des postes administratifs plus ou moins qualifiés.

Je passe 2 ans à échouer à différents concours administratifs. Grâce à une préparation écrite et orale par correspondance, je suis enfin admise à un concours. Comme il s'agit d'un concours dans la fonction publique territoriale, cela me donne le droit de postuler à un emploi dans une commune, un département, une région. Candidate à un emploi dans un service des ressources humaines, je suis repérée au moment de l'entretien par le directeur-adjoint du service de protection de l'enfance, qui recherche en sous-marin un agent pour son service et pense que je peux faire l'affaire car je suis jeune et donc compétente en informatique – heureusement, peu de temps après mon recrutement, la collectivité engage une formation informatique de tout le personnel. Comme j'ai absolument besoin de la paie qui va avec cet emploi – marre du RMI et de devoir compter quand je fais les courses pour ne pas dépasser le billet que j'ai en poche –, je me prépare sérieusement pour l'entretien suivant en prenant des informations auprès de la copine d'un copain de foot de mon mari qui est élève assistante sociale. À l'entretien, comme j'arrive à répondre grosso modo aux 3 questions posées, et surtout à la dernière : « Quel est le numéro vert de l'enfance maltraitée ? » (119), je suis embauchée.

Mon travail consiste à suivre les dossiers des enfants pupilles de l'État dans le département. Pendant 2 ans, je prends le train Strasbourg-Colmar. La cité administrative est à 20 minutes à pied.

Enceinte, je trouve un poste en face de la gare. Je gère les agréments des assistantes maternelles, celles qu'on appelait avant les nourrices.

Pour pouvoir aller moi-même chercher mon fils chez sa nourrice, je prospecte pour un emploi à moins de 10 km de Strasbourg. Un poste se présente sur Schiltigheim, petite commune au nord de Strasbourg. Comme j'ai la chance d'être la seule candidate, le poste est pour moi. Je vais travailler en bus. Le matin, je travaille dans l'aile nord du bâtiment à la gestion des dossiers des bénéficiaires du RMI ; l'après-midi, dans l'aile sud où j'effectue du secrétariat pour les assistantes sociales. Le jeudi après-midi, je ne travaille pas, grâce aux 35 heures qui sont à l'origine de la création du poste. Au bout de 8 ans, mon poste est remanié : j'intègre à plein temps les fonctions de secrétariat pour le compte du service social de proximité, qui intervient sur plusieurs communes au nord de l'agglomération strasbourgeoise. À ce poste, où je suis intégrée à un pool de secrétaires, je gagne en vitesse au clavier et en assurance au téléphone, découvre le public, ses galères et ses coups de gueule, les collègues et leurs vies, les fonctionnaires départementaux, les nombreux partenaires sociaux.

Suite à la fermeture du site en voie d'insalubrité, j'emménage dans de nouveaux locaux, une ancienne halle de stockage SNCF magnifiquement rénovée, dans un cadre composé d'orties, de roseaux et d'arbres centenaires. Je vais maintenant à mon travail en tram.

Avec l'informatisation des travailleurs sociaux, les postes administratifs ont été redéfinis et orientés vers davantage d'accueil social. Aujourd'hui, à 40 ans, ma hiérarchie me demande d'accueillir les gens qui viennent nous voir parce qu'ils ont un problème social, de cerner leurs demandes et de les prioriser, d'évaluer si l'institution peut faire quelque chose pour eux, dans la négative de leur dire, dans l'affirmative de leur dire qu'il y a un délai d'attente pour le traitement de leur demande.

J'aime me représenter ce parcours comme tissé de diagonales, de passages en oblique d'une formation à un concours, d'un concours à un emploi, d'un emploi à un autre emploi. Aujourd'hui, j'occupe le même emploi depuis un certain temps et de fait je ne vais plus en diagonale d'un poste à un autre, d'un site à un autre. Et pourtant, il me plaît de penser que je continue à avancer en diagonale, autrement, dans ma façon de penser mon travail.

Si je me compare avec mes collègues ce qui nous rend joyeuses dans l'exercice de notre métier, je constate des différences : certaines le font pour aider les gens, pour se sentir utiles, pour servir la collectivité, pour faire le

bien (et aller au paradis). Moi, ce que j'aime dans ce métier – que je n'ai pas réellement choisi mais que je ne déteste pas non plus – c'est qu'il me donne l'occasion d'entendre des bribes d'histoires racontées en toute liberté par des gens que je rencontre souvent pour la première fois.

Je pourrais vous parler de mon métier au quotidien, sur une journée, sur une semaine, sur une année. Ce serait un gros travail et au final je ne suis pas sûre que j'arriverais à ce que je veux. Sur le social on peut dire énormément de choses, parler des gens qui viennent nous voir ou que nous allons chercher – leurs galères, leurs secrets, leurs petites magouilles ; des collègues (leur vie, leurs valeurs, leur besoin de reconnaissance) ; de la hiérarchie – leur management, leur schéma mental, leurs contraintes ; des politiques : leur démagogie, leur investissement ; de l'environnement social : la crise, l'endettement des familles, les sans-papiers. Mais je n'ai pas envie de raconter ces choses-là, soit une grosse pelote de tiraillements-accrochages-incompréhensions-humiliations-frustrations diverses.

J'ai envie de raconter autre chose, un truc « sous les pavés » – la grâce que m'a faite un jour un homme reçu dans le bureau d'accueil où j'étais ce jour-là de permanence. « Tiens, vous êtes la première à qui je raconte ça. » Il n'a pas calculé, spontanément il m'a raconté un truc personnel : « Depuis ce jour-là, je ne fais plus de rêves. »

Face à moi, se trouve un homme que je n'ai encore jamais rencontré : assez grand, mince, qui commence par me donner son âge – la cinquantaine, l'âge auquel on meurt dans sa famille, d'ailleurs il est bien parti pour y passer aussi, avec ses nombreux problèmes de santé, alors pourquoi continuer à souffrir si c'est pour bientôt y passer, plusieurs tentatives de suicide, il ne recommencera pas, ce qui le retient ce sont ses petits-enfants.

Ce qui l'amène dans ce bureau, c'est, comme souvent, une grosse facture d'électricité qu'il ne peut pas payer, il a pour seule ressource le revenu de solidarité active. Le montant de sa facture est en effet assez important, rapporté à sa consommation telle qu'il me la décrit : il n'utilise l'électricité que pour regarder sa télé, dans le noir pour économiser, il ne peut pas faire plus, ne plus regarder la télé du tout ce n'est pas possible, la télé c'est important. Je lui propose un rendez-vous avec l'assistante sociale de son quartier. Dans la plage horaire que je lui réserve, je note le motif de sa venue (grosse facture d'énergie – RSA) et m'autorise un commentaire : « Un occupant de l'immeuble se serait-il branché sur son compteur ? »

En fait, je ne sais plus s'il était vraiment au RSA, s'il n'avait pas plutôt l'allocation adulte handicapé (AAH, vu ses problèmes de santé. Plus qu'un poumon par exemple. Comment c'est arrivé ? Un jour, dans la rue, il a fait un malaise, alors qu'il était sur son vélo. Il dit qu'il a eu de la chance. Sa chance, ça a été de faire son malaise devant un restaurant : le patron a immédiatement prévenu les secours, qui sont venus très rapidement ; sans ça, il y serait resté. Il me décrit son malaise, une barre au niveau du sternum, l'évanouissement, le sang qui sort de sa bouche.

Ce qui compte, ce sont les choses personnelles qu'il m'a racontées librement, alors qu'on ne se connaissait pas, et que j'ai écoutées.

Le temps passé à écouter ces confidences est toléré par ma hiérarchie : selon les circonstances, il est perçu tantôt comme un temps de parole nécessaire laissé au public, tantôt comme un temps perdu, la mobilisation du public étant la priorité. Pour moi, ce temps de parole libre est un temps augmenté et dans ces moments-là, j'aime mon travail qui me donne accès à ces moments privilégiés. Je sais qu'à la question « Qu'est-ce qui vous réjouit dans votre métier ? », je ferais une réponse différente de celles de la plupart de mes collègues, que ma réponse prend la diagonale, se fait buissonnière.

Avant de quitter le bureau, l'homme m'a demandé si j'avais un sachet pour mettre son pain tranché : plus simple avec le vélo. Comme je n'en avais pas, il a dit « Ce n'est pas grave » et a fait rentrer son pain de mie dans la manche droite de son blouson – ça lui a fait un gros bras, comme celui de Goldorak. Je me souviens du prénom et du nom de cet homme, tous deux très beaux et bien assortis, à consonance tchèque, un K en initiale du prénom, un K en lettre terminale du nom, le K une lettre diagonale.