

JE SAIS ÉCOUTER

Fanny J.

raconter la vie

Le parcours d'une conseillère en économie sociale et familiale, à Paris ; qui ouvre les résidents du foyer social où elle travaille, vers l'extérieur.

Témoignage recueilli par Pauline Miel.

Je fais partie de la vie des résidents, de leur famille parfois, des meubles, aussi. J'accompagne 53 familles, à Paris. On m'a déjà demandé d'être marraine, je n'ai pas pu accepter, ça m'engage trop. Ça m'a touchée mais ce n'était pas possible. Je reçois aussi pas mal de cadeaux (j'aurais pu avoir bien 15 boubous différents, des parfums, des vases, etc.) mais pareil, je ne peux pas les accepter. Je fais juste une entorse quand c'est de la nourriture et que je peux la partager avec mes collègues. Partager, c'est un truc que j'aime bien faire.

Je suis née sur la côte d'Azur. J'y ai grandi et ma famille y vit encore. Mes amis y sont restés, ils travaillent tous dans le tourisme : hôtels, restaurants, plages privées... À l'origine, je voulais devenir institutrice, comme ma mère. Je suis partie à Nice pour faire une fac de lettres modernes et danse avant de réaliser que ça n'allait déboucher sur rien. J'ai décidé de me tourner vers le prisme du social. 2 choix s'offraient à moi : soit assistante sociale soit conseillère en économie sociale et familiale. C'est exactement ce que je fais, aujourd'hui. J'ai choisi cette option car ça me laissait plus de perspectives. Après, si je change d'avis, je peux toujours faire un IUFM ; je ne suis pas bloquée.

J'ai passé mon diplôme d'état à Nice, où j'ai reçu une formation juridique, sociale, de psychologie – mais aussi de couture et de cuisine. C'est un vieux diplôme remanié. À l'époque, ils formaient de bonnes petites femmes d'intérieur. Maintenant, il y a quelques garçons, à la marge. Je m'arrachais les cheveux lors des cours de couture, ce n'était clairement pas mon truc – les jupes soleil et les épaulettes.

*

Mon premier stage, je l'ai fait dans un hôpital, auprès de patients en cure suite à des addictions. Je devais préparer leur sortie, anticiper leur

réinsertion, organiser leur suivi médical. Il fallait les orienter vers un psychiatre et les « ouvrir » vers l'extérieur. Mais le problème numéro 1 était le logement. Je ne compte plus le nombre de gens avec et pour qui j'ai fait des dossiers de logement de droit commun. Il y a un côté très administratif ; j'allais démarcher les mairies, les associations. Il fallait vraiment se bouger pour faire avancer les demandes.

Je m'y suis sentie à ma place, je sais écouter et m'adapter à différents publics. Je m'adresse de la même manière à chaque individu. Je suis autant à l'aise face à un public précarisé qu'à une soirée privée à Saint-Tropez. D'ailleurs, après une journée avec les patients, j'aidais une copine qui organisait des soirées sur un yacht. Ces deux mondes ont toujours fait partie de moi.

À l'hôpital, j'ai su mettre certains d'entre eux en confiance. J'ai aimé ce lien-là. Parce qu'il est particulier. J'ai éprouvé le besoin de les voir évoluer. Alors j'y suis retournée, pour accompagner des groupes lors de sorties culturelles (musée, cinéma, concert – on avait le choix) ou des ateliers collectifs (genre cuisine). Je suis devenue bénévole à 20 ans, sans vraiment m'en rendre compte.

Après mon diplôme, j'ai postulé dans pas mal d'endroits puis j'ai été recrutée en CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) à Saint-Raphaël. J'ai souvent entendu que la misère était « moins pénible au soleil ». J'ai vite réalisé que ce n'était pas le cas. Ce n'était pas un foyer mais plusieurs appartements éclatés. J'ai suivi 15 familles – de l'accompagnement social global. Dès leur arrivée, la priorité est la perspective du relogement. Souvent, j'allais à domicile car il n'y avait pas de structure d'accueil en dur. Je débarquais chez les gens, avec mes talons, mon cartable et mes 23 ans.

Il y avait des femmes victimes de violences conjugales, qui sont mises à l'abri et d'autres qui venaient de la rue. Il fallait prendre en compte le parcours de chacun, en plus c'était des colocations – ce qui n'arrangeait rien. J'étais à la fois travailleur social, médiatrice et confidente. J'y suis restée 3 ans ; je suis encore en contact avec Thérèse, qui s'était retrouvée à la rue avec son gamin après avoir été victime de violences conjugales. Maintenant, elle a fondé son salon de coiffure. Je suis hyper fière d'elle.

*

Je voulais voir autre chose, me confronter à un autre tissu social. Sur un coup de tête, je suis partie m'installer à Paris où j'ai cohabité avec une copine de fac. Je me suis inscrite dans des boîtes d'intérim, j'ai été hôtesse sur pas mal d'événements, comme la foire de Paris. En parallèle j'ai postulé dans une association d'ASLL (Accompagnement Social Lié au Logement), j'y ai été embauchée très rapidement.

Fraîchement débarquée à la capitale, j'ai dû intégrer et vite le système des transports parisiens car je devais faire des visites à domicile dans tout le 92, essentiellement dans des cités. Les mairies constituaient des dossiers assez brefs, je savais seulement à quel type de problème étaient confrontés mes futurs suivis – dettes locatives, troubles du voisinage, accès au premier logement, etc. Je ne savais jamais où je mettais les pieds. J'ai vite compris que j'allais devoir adapter mes tenues à mon emploi du temps et à mes visites, surtout. Je laissais au placard mes escarpins vertigineux pour une paire de baskets. Je ne vais pas me ramener avec une grosse montre, surtout rien qui attire l'œil ; la neutralité est obligatoire, dans mon métier.

Je n'ai pas la notion du danger et n'ai jamais eu peur. Je manquais peut-être encore un peu d'expérience pour sentir qu'une situation pouvait dégénérer. Je pourrais le refaire demain (avec plus de prudence ?), et dans les mêmes quartiers sensibles : le Luth, les Courtilles, etc. Je me souviens notamment de ce vieux monsieur qui n'avait jamais payé ses loyers ; ses murs étaient jaunis à cause de la clope (qu'il enchaînait d'ailleurs pendant mes visites à domicile). J'ai réussi à lui faire accepter d'avoir une aide à domicile. Avant, il n'avait jamais voulu ouvrir sa porte.

À force, j'étais usée par les trajets. J'en avais assez de passer plus de temps dans les transports en commun qu'auprès des résidents. J'ai démissionné.

*

Après 3 ans dans le 92, j'ai postulé au CASP (Centre d'Action Social Protestant). J'ai été embauchée suite à un appel d'offre et la mise en place d'un nouveau projet pour Adoma. Il s'agissait de l'ouverture de la première résidence sociale dans le 3^e arrondissement à Paris. Je trouvais que c'était un défi intéressant. J'ai construit le projet social et me suis occupée du peuplement. La résidence Suzane Lacore a été inaugurée à l'été 2010.

En amont, j'ai lu les dossiers, ai reçu les personnes afin de vérifier qu'ils avaient bien le profil pour intégrer la résidence : personne autonome ou presque (à 80 %, les résidents ont un travail), dernier pallier avant le logement pérenne. Ici, un studio de 13 m² coûte 430 euros.

On se serait cru à un véritable casting avec des entretiens à la chaîne. En une heure d'entretien, je dois comprendre d'où vient la personne en face de moi, ce qu'elle a traversé, si elle est isolée, si elle a des projets, etc. Et là il faut être habile, parce que sur un temps très limité, je vais être amenée à poser des questions super personnelles qui peuvent bousculer l'autre. Après, je devais faire une évaluation pour chaque candidat avant que les dossiers passent en commission – un par logement, pour éviter de mettre les gens en concurrence. Je ne privilégie personne, tout le monde est logé à la même enseigne.

Avant même qu'ils intègrent la résidence, je les connaissais – eux et leurs histoires.

Carla, à 22 ans, avait été mise à la porte par sa mère suite à un conflit familial qui avait fini dans un bain de sang. Elle avait viscéralement besoin d'un logement temporaire. Suzane Lacore était fait pour elle : elle a pu intégrer immédiatement un 18 m². En arrivant, elle n'avait qu'une petite valise en carton. Moi aussi, je vis seule dans un même espace, que je loue 700 euros par mois, à côté de l'avenue Clichy. Dans l'imaginaire de certains résidents, j'ai un logement social de 100 m² sur les Champs-Élysées. En gros, mon studio, c'est un dressing. Je me brosse les dents et me fais des pâtes en même temps.

Parmi les nouveaux résidents, il y a Mickaël qui vivait dans sa voiture, Aminata qui dormait sur le palier d'un immeuble avec ses enfants, Solange à la gare de l'Est, ou d'autres encore dans des hôtels insalubres. Ils avaient presque tous un travail mais ça ne suffit plus pour trouver un toit.

Hervé, s'est retrouvé à la rue après une séparation. Ensemble, on a pu remettre en place un droit de visite. J'ai fait les démarches auprès du juge aux affaires familiales en lui expliquant que désormais il avait un domicile fixe où il pouvait accueillir son enfant dans de bonnes conditions. Le fait d'avoir une adresse, ça change tout pour l'administration. Pour un bailleur, ça peut être stigmatisant, de venir de la rue. Moi, je creuse et je vais plus loin que cette simple donnée. Je dois toujours garder en tête que c'est fragile,

l'équilibre d'une résidence. Un individu peut faire exploser une structure déjà existante, je reste tout le temps vigilante sur les admissions.

Dès qu'ils arrivent à la résidence, je pense tout de suite à l'après : au logement pérenne. Je suis aussi là pour leur rappeler qu'ici, c'est temporaire. Même si c'est bien situé et que c'est neuf, tous les locataires veulent avoir leur « vrai » appartement. Tous les jours, ils me demandent où ça en est, quand ils seront relogés et le jour où la « propo » tombe, c'est panique à bord : « Comment je vais faire pour déménager ? Pour acheter des meubles ? Sans vous ? » À moi de leur montrer qu'il existe des solutions et qu'on va y arriver, étape par étape, ensemble.

Je sais ce que coûte un déménagement : l'ouverture des compteurs, l'assurance habitation, etc. Je constitue des budgets spécifiques en amont pour les confronter à la réalité. Heureusement, j'ai aussi reçu une formation en économie, ça m'aide : je peux faire des budgets prévisionnels, pour qu'ils mettent en place une épargne en vue du relogement.

Pour les premiers logements, des aides existent, comme l'aide au mobilier de première nécessité (une table, des chaises, un clic-clac et un frigo). Les barèmes à ne pas dépasser sont stricts alors souvent j'accompagne les gens chez Darty ou Conforama – les seules enseignes à travailler avec la CAF. Je m'improvise en « personal shopper », je prends les mesures, il faut vraiment que ça leur plaise. À eux. Je leur dis toujours que les déménagements, même dans des situations « saines », c'est difficile. Il n'y a pas d'exception. Une fois, j'accompagnais Régis, qui était SDF avant son passage à la résidence, et j'avais vraiment l'impression qu'il choisissait les meubles pour me faire plaisir. Il s'en foutait, il ne voulait rien, lui. Il m'a même donné le double de ses clés. C'est sûr que ça ne rentre pas dans le cadre de mon travail, mais il n'avait personne à qui les confier. Alors je les ai prises et ai prévenu ma structure. Maintenant, il est rue de la Banque, dans un petit studio, vue sur la Bourse. Je l'accompagne depuis 4 ans, maintenant. J'ai eu un mal fou pour l'appivoiser alors il m'arrive encore de l'accompagner chez son médecin. Je crois qu'il me voit un peu comme sa fille avec laquelle les contacts sont très rares.

Je suis 2 jours par semaine en permanence à Suzane Lacore, j'ai mon bureau au centre de l'immeuble, donnant sur la cour intérieure. Au début,

tous les résidents le trouvaient « moche », c'est vrai que je n'avais pas le temps de m'en occuper. Je leur ai proposé de le décorer, afin qu'ils s'approprient le lieu. Chacun a apporté un objet, j'en ai tellement maintenant que ça change en fonction des saisons. Hier encore, Nadia est venue avec sa fille décorer le sapin.

Sinon mon siège, c'est rue de la Plaine. Là-bas, je peux recevoir les résidents quand un recadrage est nécessaire. Je peux aussi sortir accompagner de temps en temps certains pour des soins esthétiques (coiffure, maquillage, habits) via l'Association Joséphine. Quand ils vont passer un entretien d'embauche, ils me sollicitent. Alors on fait des jeux de rôle et leur donne 2/3 conseils pour se présenter, se coiffer et tout. Même la démarche, c'est important.