

24 h dans la vie...



d'un assistant de service social en polyvalence de secteur

En première ligne

Familles endettées, personnes mal-logées, enfants placés, étrangers sans-papiers... Entre permanences d'accueil et visites à domicile, les rendez-vous se suivent et ne se ressemblent pas pour **Emmanuel Samson**, assistant de service social en polyvalence de secteur à Montpellier.



Quitter le centre de Montpellier, direction le quartier de La Paillade, au nord-ouest. Une fois dans la rue de Louisville, regarder attentivement sur la droite pour dénicher, cachée sur le flanc de l'une des barres d'immeubles, l'enseigne orange de l'Agence départementale de la solidarité. Derrière le grand parking cabossé, une volée de marches mène à une porte anodine. Elle ouvre sur l'une des quinze agences, créées en 1998 par le conseil général de l'Hérault, où sont regroupés des travailleurs sociaux – assistants sociaux, éducateurs, conseillères en économie sociale et familiale – et des professionnels de santé – infirmières, puéricultrices, médecins, sages-femmes.

8H30 Emmanuel Samson, 30 ans, assistant de service social, traverse la cour intérieure qui sépare l'agence de son fief : l'antenne de Corté, où il exerce en polyvalence de secteur. Deux autres antennes, implantées ailleurs dans le quartier, dépendent de la même agence. Premier café de la journée, dans une petite salle pleine de cartons remplis de pochettes, chemises, cahiers... « On organise le passage au dossier unique », explique le travailleur social. Ce matin, comme tous les mercredis, il assure la permanence d'accueil, ouverte à tous les habitants du quartier. Les cinq assistants de service social – quatre femmes et un homme – ont chacun leur jour. Le reste du temps, ils sont responsables d'un secteur géographique.

Emmanuel connaît la maison depuis trois ans. Il y est d'abord venu pour un remplacement de six mois, avant de partir travailler en secteur non loin de là, à Lunel, au moment des inondations. Quand

il est revenu à La Paillade, un an et demi plus tard, c'était comme titulaire. Son bureau, au fond à gauche, est l'un de ceux qui donnent sur la cour. Petit mais lumineux. A l'autre bout du couloir, dans le même bâtiment, se trouvent les conseillères en économie sociale et familiale et l'infirmière qui travaillent souvent en binôme avec les assistants sociaux. A côté, une gynécologue, une puéricultrice et une sage-femme s'occupent de la protection maternelle et infantile.

Le compte est vite fait

M^{me} M., la première visiteuse de la matinée, patiente déjà dans la salle d'attente. Enceinte de huit mois, la jeune femme a du mal à se déplacer jusqu'au bureau de l'assistant social. Agée de 25 ans, elle a un fils d'un an et demi et pas assez d'argent pour préparer la venue du deuxième enfant. Sortant un à un ses papiers d'un sac plastique, elle explique que sa facture d'eau est beaucoup trop élevée. « *Il doit y avoir une erreur* », se plaint-elle. Et puis comment payer alors qu'elle a déjà des dettes et que certaines aides doivent venir, mais seulement après l'accouchement? Attentif, Emmanuel Samson coche des cases sur une grande fiche imprimée. Il pose quelques questions, sort sa calculatrice. Le compte est vite fait. Au total, M^{me} M. touche environ 800 euros avec l'allocation de parent isolé (API), les prestations familiales et l'aide au logement. Trop peu pour s'en sortir. « *On va faire une demande d'aide financière pour payer l'eau* », propose Emmanuel. « *Seulement l'eau!* », s'inquiète la future maman. « *Je ne vais pas manger ce mois-ci?* » « *Vous aurez une aide et vous déciderez ce que vous en faites*, répond patiemment l'assistant social. *Je vais aussi vous orienter sur le service social de la CAF et sur le Secours populaire, pour le matériel bébé. Et puis vous pouvez aller à l'épicerie sociale pour les colis alimentaires.* » M^{me} M. a du mal à s'y retrouver. « *Vous ne vous occupez que des dettes?* », demande-t-elle. « *Non. On soumet les demandes d'aide à une commission interne du conseil général. Mon objectif, c'est que mes propositions passent.* » Annabel Eldin, l'assistante sociale stagiaire qui assiste à l'entretien, sort un formulaire du Secours populaire. Pendant ce temps, Emmanuel explique que la commission se réunit vendredi matin et que M^{me} M. peut l'appeler dans l'après-midi.

Emmanuel Samson n'est pas venu au travail social par vocation. Fils et petit-fils de cheminots, ce Narbonnais d'origine a d'abord fait philo, avant d'effectuer son service national à la police de l'air et des frontières, à Marseille. Il a ensuite passé les



► ORIENTATION

L'une des tâches des AS, en permanence d'accueil, c'est d'informer les usagers sur leurs droits. Comme cette jeune femme, inquiète car son mari, chômeur en fin de droits, n'est pas sûr d'avoir les bons documents pour toucher le RMI.



concourent pour entrer dans la police. « Il fallait bien gagner sa vie », commente-t-il, laconique. Malgré de bons résultats, il préfère pourtant s'orienter vers le travail social. « Je n'étais pas fait pour être policier. Le travail social me correspond davantage. Ce qui me plaît, c'est la polyvalence de secteur, ne pas être cantonné à un secteur d'activité. Mais c'est dur. Il faut jongler avec la paperasse et les rendez-vous, avec ceux qui s'en sortent et ceux qui s'enfoncent. »

De fait, la permanence, véritable plaque tournante de l'action sociale, ne laisse pas le temps de souffler. Chaque année, Emmanuel Samson reçoit environ 800 personnes et en suit 150 sur son secteur. Avec huit rendez-vous prévus ce matin, il n'a pas plus de trente minutes à consacrer à chaque usager. Même si parfois cela dure un peu plus longtemps. Trop brefs, ces entretiens? « Ils me permettent de faire de la pré-orientation. Soit on propose un autre rendez-vous, plus long, en suivi avec l'AS du secteur concerné, soit on oriente sur un autre service, ou alors on explique que la demande n'a pas lieu d'être. »

9H30 La salle d'attente est presque vide.

Seule reste une femme à l'air fatigué, un landau à ses côtés. C'est M^{me} B., pour qui Emmanuel a libéré une heure entière. Il en parle depuis ce matin, préoccupé. Comme elle est en avance, il en profite pour l'adresser à la puéricultrice. Elle ne dispose d'aucun revenu et dépend totalement des aides alimentaires pour se nourrir. Aussi l'assistant social s'inquiète-t-il de savoir si elle allaite suffisamment son enfant. Marocaine sans papiers et ne parlant pas français, M^{me} B. ne dépend pas de son secteur. Elle ne dépend d'ailleurs d'aucun secteur puisqu'elle n'a nulle part où loger. « Ce genre de cas prend énormément de temps, constate l'assistant social, alors personne n'en veut vraiment. » Pas le temps malheureusement de s'appesantir, car dans son bureau résonnent les cris d'un jeune homme, énervé de devoir attendre. Il voudrait bénéficier d'un deuxième FSL (Fonds de solidarité pour le logement) qui lui donnerait accès à un prêt et à une aide financière. Mais il ne sait pas quand s'arrête le précédent ni depuis quand il touche l'allocation aux adultes handicapés (AAH). « J'ai un problème avec les dates », s'excuse-t-il, calmé. Prenant son temps, l'assistant social liste une à une les dépenses qu'implique un nouvel appartement: frais d'agence, assurance, caution, premier loyer... « A Montpellier, les logements sont chers, c'est très difficile de trouver le budget de départ », témoigne-t-il, vivant lui-même en ville. Et il propose de faire une demande d'aide auprès d'une association conventionnée par le conseil général. →



► TRANSPARENCE

Emmanuel Samson remplit les dossiers directement avec les usagers. « C'est l'opacité qui génère l'incompréhension, et, parfois, la violence. Alors je dis les choses telles qu'elles sont. »



24 h dans la vie...

→ 10H30 Les rendez-vous s'enchaînent.

En retard, en avance. Les dossiers des visiteurs circulent. Les professionnels y notent des conseils, des petits commentaires, brossant la chronique des petites et grandes misères de ce quartier peu favorisé de Montpellier: une jeune femme s'inquiète, son mari ne touche plus les Assedic et il ne peut demander le RMI tant qu'il n'a pas reçu l'attestation de fin de droits. Emmanuel la rassure: qu'elle revienne en fin d'après-midi, avec l'attestation d'ouverture des droits Assedic, cela devrait suffire pour la demande de RMI. Suit une jeune fille de 21 ans, qui a du mal à payer son loyer et ne trouve pas de travail. Elle a bénéficié d'une aide dans le cadre du Fonds d'aide aux jeunes (FAJ) et en voudrait une deuxième. Puis un jeune couple, qui a oublié les papiers demandés par l'assistant social et prend un autre rendez-vous pour la prochaine permanence d'accueil. Le rythme est intense, mais on est loin du travail à la chaîne.

Ce qu'Emmanuel apprécie dans la polyvalence, c'est de devoir faire face à de nouvelles demandes. « C'est à nous de nous adapter, pas aux usagers de rentrer dans des cadres. » Sa méthode de travail est rodée. Il prend le temps d'écouter, de bien comprendre, et après chaque entretien, il relit son évaluation avec l'usager. « Certaines AS font leur demande d'aides financières le soir. Elles ont plus de recul. Moi, je n'aime pas faire signer un dossier vide, indique-t-il. Et puis ça permet d'expliquer, par exemple, pourquoi j'ai mis un avis défavorable. L'usager change parfois d'opinion. J'utilise l'évaluation comme un outil, un support. J'explique comment fonctionnent les commissions, pourquoi il faut voir un autre service. C'est l'opacité qui génère l'incompréhension et, parfois, la violence. Alors je dis les choses telles qu'elles sont. » A travailler si vite, n'y a-t-il pas un risque d'erreur? « A flux tendu, on peut se tromper. Il faut l'accepter et rattraper ses erreurs le mieux possible. » Mais « quand il y a des choix à faire, poursuit-il, il y a des risques à prendre. On doit souvent choisir entre deux possibilités dont aucune n'est idyllique. Moi, je rêverais d'une société sans service social. »

Une interprète en renfort

C'est enfin au tour de M^{me} B., qui sort du bureau de la puéricultrice. L'enfant prend du poids, tout va bien de ce côté-là. Côté logement, c'est plus compliqué. Arrivée du Maroc en 1999, elle vit depuis en situation irrégulière. Elle a d'abord été hébergée en échange de services ménagers, puis par des connaissances. A la naissance de son fils, elle s'est retrouvée sans toit. Voilà donc deux mois que les services sociaux financent une chambre d'hôtel, pendant que la Cimade s'occupe de la régularisation de sa situation. Mais l'obtention de papiers risque de prendre au moins trois mois et l'hôtel ne sera bientôt plus payé. La jeune femme ne sait plus quoi faire. Emmanuel n'a guère plus de solutions.

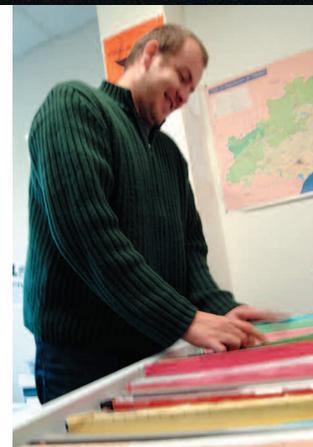


► CONFIANCE

Avec Annabel Eldin, la stagiaire, visite à domicile, chez Mme D., qu'Emmanuel suit de manière personnalisée. Le placement de sa fille semble bénéfique. Il faudrait le prolonger. « Qu'en pensez-vous? », demande doucement l'assistant social. « Pareil que vous, répond Mme D. Mais ça me chagrine d'attendre juin. Ça fait long. Et plus le temps avance, plus ça fait long. »

Il insiste néanmoins, par l'intermédiaire de l'interprète appelée en renfort, pour qu'un ami puisse l'héberger. « Le problème aussi, c'est que les nouvelles lois font peur et qu'on ne nous donne plus les noms des logeurs. On ne peut plus discuter avec eux », s'énerve-t-il. Faute de mieux, il demande un deuxième secours d'urgence. Le bébé se met à pleurer. La mère se lève. Elle rappelle que la Cimade avait promis de déposer un dossier très rapidement pour ses papiers. Elle parle d'un foyer où une connaissance quitte une chambre qu'elle aimerait bien reprendre. « Mais les foyers n'acceptent pas les personnes en situation irrégulière », ne peut que répondre Emmanuel. M^{me} B. berce son enfant...

« Des M^{me} B., j'en rencontrerai des dizaines dans ma carrière. Ça risque d'être usant », souffle Emmanuel lors de sa pause-déjeuner. « Quand je serai fatigué, je changerai de métier, mais pour l'instant j'aime ce que je fais. Et puis je me dis que j'ai la chance d'avoir choisi ma profession et d'en vivre. » L'assistant social avale son troisième café de la journée. Les cigarettes, on ne les compte plus. « Ici, on ne voit que des gens qui ne vont pas bien et, en même temps, ils apprennent à vivre avec, à ne pas s'identifier à leurs difficultés », plaide avec conviction le travailleur social. « Je suis là pour les y encourager, pour leur donner des outils de résistance, pour leur montrer qu'ils ont souvent des capacités qu'ils ne soupçonnent pas. Mon rôle consiste à faire resurgir ces possibilités, pas à souligner des supposées inaptitudes ». Par exemple? « A côté des Voici et des Ola que l'on trouve dans la salle d'attente, je mets des journaux de réflexion, comme Le Monde diplomatique ou Politis. Il faut donner le choix. »



Fiche métier

Assistant de service social

14H Place aux entretiens de suivi, qui permettent à Emmanuel Samson de recevoir plus longuement les habitants de son secteur: les rues d'Oxford, de Cambridge, de Coventry, d'Irlande... «*Le quartier anglais*». Il peut être appelé à tout moment pour un "signalement" en urgence, en particulier en cas de maltraitance. Mais cet après-midi, le téléphone ne sonnera pas. Nouveau rendez-vous: un jeune garçon arrive. Seul: sa mère s'est déchiré un muscle. Il manque un papier. Emmanuel aimerait voir la mère et le fils, ensemble. Il propose de se déplacer. Le jeune homme préfère que sa mère fixe le rendez-vous. Il repart au bout de dix minutes. Il faudra revenir sur ce dossier... plus tard.

Encore un imprévu qu'Emmanuel doit prendre en compte pour organiser son emploi du temps. D'autant qu'il faut encore caser dans l'agenda les différentes réunions. Les réunions mensuelles: la réunion d'agence, avec l'ensemble des travailleurs sociaux et médico-sociaux; la réunion d'antenne avec les assistants sociaux et les conseillères en économie sociale et familiale et la réunion de coordination en équipe. Plus chaque semaine la réunion de concertation, avec un cadre du service et la psychologue, afin de faire le point sur une situation. «*Tous ces moments d'échange sont utiles, pour prendre du recul sur le quotidien. Mais je n'ai pas toujours le temps d'y aller*», regrette Emmanuel.

La télé, ultime rempart

Emmanuel met à jour quelques dossiers, et déjà il faut partir avec Annabel, pour une visite à domicile. Direction rue de Louisville, à 200 mètres de l'agence. M^{me} D. vit au troisième étage, dans un petit appartement sombre et peu décoré. Son seul compagnon: un rottweiler. Comme souvent lors de ces visites, la télévision reste allumée en permanence, ultime rempart contre l'angoisse et la solitude. Sur le petit écran, les députés débattent sans le son tandis que, depuis la chaîne hi-fi, Patrick Bruel chante trop fort. Difficile de s'entendre. Sans compter le chien qui ne tient pas en place. La petite fille de M^{me} D., âgée de 5 ans, a été placée chez une assistante maternelle. Sa mère souffre de troubles psychologiques provoquant de soudains passages à vide. Le placement administratif semble pour le moment être bénéfique, permettant à l'enfant d'aller à l'école régulièrement. Mais il touche à sa fin, et Emmanuel Samson voudrait le renouveler. Pour cela, il faut l'accord de la mère. «*Il va falloir que je demande un renouvellement de l'accueil*», commence Emmanuel. «*Ça, je sais pas...*», murmure la jeune femme, qui baisse enfin le son. «*Cette fois, c'est fini, je vais bien...*», lance-t-elle, comme pour se convaincre elle-même. Elle allume une cigarette, s'installe dans un vieux fauteuil en cuir gris. «*Si ça va bien, on peut attendre jusqu'à la fin de l'année scolaire pour voir si vous allez bien tout le temps*», poursuit doucement Emmanuel. «*On a le temps d'éviter de se tromper. Parce que si votre fille revient, et qu'il faut ensuite la placer à nouveau, ce sera déstabilisant pour elle*», ajoute-t-il. «*Qu'en pensez-vous?*» «*Pareil que vous*», répond M^{me} D. Mais

> Mission

Au commencement étaient les surintendantes d'usine et les infirmières visiteuses. De ces métiers originels est né celui d'assistant de service social, reconnu par un décret de 1932. Sur les 426 000 travailleurs sociaux recensés en 1998, près de 38 000 étaient des AS. La diversité caractérise ce métier. Diversité des publics: enfants, adolescents, adultes, personnes âgées, malades, handicapés. Et diversité des missions. Les AS informent sur les droits et aident les publics dans leurs démarches. Ils conseillent et orientent vers des lieux d'accueil ou des services spécialisés.

Les AS peuvent également encadrer et animer des groupes, et participer au développement social de quartiers ou de collectivités, en milieu urbain ou rural. A l'intersection de ces modes d'intervention se trouve la polyvalence de secteur. Répartis par secteurs d'action sociale, les AS y reçoivent l'ensemble des publics. Actuellement, la tendance est à une réorganisation par spécialité (insertion, protection de l'enfance, etc.). A noter: c'est la seule profession sociale à être spécifiquement soumise au secret professionnel.

> Formation

On ne peut exercer le métier d'AS sans le diplôme d'Etat. Pour accéder à

la formation, le baccalauréat ou un diplôme équivalent sont requis. A défaut, il faut réussir un examen de niveau. La formation, qui débouche sur un diplôme d'Etat de niveau III, dure trois ans. Elle comprend 1 400 heures de cours théoriques, et 14 mois de stages pratiques. La réforme tant attendue du diplôme d'AS, qui devrait entrer en vigueur à la rentrée 2004, prévoit de passer à 1 740 heures de cours théoriques, et de réduire les stages à 12 mois (et plus forcément en polyvalence de secteur). Elle devrait aussi tenir compte de la validation des acquis de l'expérience et de l'harmonisation des diplômes européens.

> Employeurs

Les 38 000 AS recensés en 1998 étaient employés majoritairement par des collectivités locales (départements et communes), puis, dans l'ordre, par des ministères, par des organismes de protection sociale (caisses de sécurité sociale, d'allocations familiales, de retraites) et par des établissements de santé. Associations, mais aussi entreprises privées ou publiques emploient également des AS.

> Perspectives

Avec de l'expérience, les AS peuvent accéder à des postes d'encadrement, notamment responsable de circonscription d'action sociale, conseiller technique ou encore directeur de services sociaux.

ça me chagrine d'attendre juin. Ça fait long. Et plus le temps avance, plus ça fait long. » Silence... Le rottweiler finit par s'étendre sur le canapé, derrière les deux visiteurs. «*Ah! je crois que j'ai gagné contre votre chien*», plaisante l'assistant social.

16H30 Retour à l'antenne. Nouvelle plongée dans les dossiers qui s'empilent sans fin. Puis le coup de fil d'une collègue d'un autre service social vers laquelle Emmanuel avait orienté un usager qui ne vient pas. Il appelle aussitôt la personne en question, et obtient l'explication de cette absence: son fils a eu un problème, mais elle se rendra bien au service, comme prévu. Pendant ce temps arrive la jeune femme de ce matin, qui revient avec l'attestation d'ouverture de droits Assedic de son mari. L'assistant social propose une demande de secours d'urgence. Il l'adresse également au Secours populaire et aux Restos du cœur. Dans le couloir, des cris et des rires d'enfants. Emmanuel rédige son résumé de la situation, avant de le lire à la jeune femme. C'était le dernier rendez-vous... avant le lendemain. n

Elsa Fayner
Photos Elohim Carrau

