

TOPO de Mme Marcelle DEFFAYET assistante sociale de secteur

Formation du jeudi 22 mars 2012 proposée par la Pastorale de la Santé

Introduction :

C'est à la demande de Daniel Pignal Jacquard que je vais tenter d'illustrer de façon concrète le thème de la personne isolée dans notre département. Le problème est d'une ampleur croissante : l'INSEE, le 14/2/2012, a publié une étude sur la solitude et la vie de couple des français. En voici une observation : en 1990, les personnes étaient 6 millions

en 2012, elles sont 9 millions soit 50% de +

J'ai été interpellée en tant qu'assistante sociale pour illustrer le thème retenu avec pour objectifs :

- de vous faire connaître le travail d'une assistante sociale polyvalente de secteur, souvent en contact avec des personnes isolées et de tous âges
- d'élargir mutuellement notre conscience des problèmes sur les effets de l'isolement sur certaines catégories de personnes et de pouvoir alimenter la réflexion commune

Cadre d'intervention

présentation : j'ai exercé ce métier d'assistante sociale de secteur en Savoie et Haute Savoie de 1975 à fin janvier 2012. Ma tâche a consisté à aider tous les publics susceptibles d'avoir besoin d'aide.

Plusieurs remarques pour situer notre cadre d'intervention :

- les assistantes sociales polyvalentes de secteur ne sont pas « des électrons libres ». Nous dépendons du conseil général, l'action sociale représentant en Haute Savoie le plus gros budget du département : sur 748MEuros, 278 M sont dévolus à l'action sociale soit 37,2 %
- En haute Savoie , l'action sociale comprend plusieurs services sociaux spécifiques dont :
 1. **les service gérontologie/handicape** qui intervient auprès des personnes âgées et handicapées
 2. **L'aide sociale à l'enfance** dont la mission de protéger les enfants mineurs et parfois les jeunes majeurs et leur familles sous forme d'aide éducative à domicile quand il ya accord des parents pour être aidés et que la problématique n'est pas trop grave. Sous forme d'aide éducative en milieu ouvert : mesure prise par le juge pour enfants pour une durée déterminée (6mois à 2ans), mesure qui peut être prolongée. Dans ces deux types de mesure, u éducateur ou une AS spécialisée intervient au domicile environ une fois tous les 15 jours, voir plus souvent si besoin. Le placement du mineur est un moyen de protection si « la sécurité, la santé, la moralité ou l'éducation sont gravement compromises ». C'est une mesure prise par le juge pour enfants ou le procureur de la république en cas d'urgence grave. depuis 2007, la notion de projet

pour l'enfant vise une certaine cohérence éducative pour l'enfant en le mettant au cœur du dispositif, ainsi qu'en privilégiant à tous les niveaux la place des parents.

3. **Le service social polyvalent de secteur** où j'ai travaillé, reçoit tous les publics : ce sont des généralistes de l'action sociale. Les TMS sont tous diplômés d'état soit d'aide sociale, soit de CESF soit parfois d'éducateur spécialisé. Le département est découpé en cinq circonscriptions d'action sociale, elles même scindées en territoires avec 32 pôles médicaux sociaux destinés à mettre en œuvre la politique départementale d'aide aux plus démunis. Dans chaque pôle social, il ya plusieurs types de professionnels : des secrétaires, des AS et des puéricultrices ou infirmière de PMI.

les travail d'AS polyvalente de secteur s'articule autour de plusieurs missions : nous suivons entre 175 à 220 Dossiers chacune.

- **l'accès au droit** : il consiste à renseigner les personnes sur leurs droits, les aider à monter les dossiers et à les suivre. Nous pouvons être amenés à orienter les personnes vers d'autres services ou associations si besoin. Diverses aides financières peuvent être instruites dans l'intérêt des familles. Le contact avec l'usager se fait par téléphone, par rencontres au pôle médical social ou à domicile en cas d'impossibilité de la personne de se déplacer et aux permanences à l'extérieur.
- **Le logement** : Nous sommes sollicités soit directement par les locataires, soit par les bailleurs privés ou publics, soit par les sous préfectures pour ces dettes de loyer. Nous aidons les personnes, après évaluation de leur situation, à mettre en œuvre leurs propres ressources ou des aides spécifiques pour éviter leur expulsion (dossier de surendettement, plan d'épurement de la dette, aides financières...) . Si pour de multiples raisons l'expulsion intervient nous essayons de mettre en place avec l'accord des personnes des moyens d'aide au relogement :
 - *Mise en œuvre de la loi DALO qui est souvent inefficace car il manque de logement ou de capacités d'hébergement d'urgence. Les personnes risquent de se retrouver à la rue : comment obtenir un logement auprès d'un bayeur privé ou public ou d'une agence quand on n'a aucune quittance de loyer ?
 - *Appel au 115, numéro d'appel gratuit pour bénéficier d'un hébergement temporaire... les personnes refusent l'appel au 115 car les personnes sont souvent hébergées dans des structures où sont recueillies des personnes en grandes difficultés.

De façon générale, le service social est très démunis quand il s'agit d'urgence. Nous ne pouvons que très exceptionnellement faire appel à des chambres d'hôtel financées par le département. Il nous arrive de plus en plus souvent que des familles entières se retrouvent à la rue. Les personnes pensent qu'elles ne seront pas expulsées car elles ont des enfants et certaines, bien qu'elles ont des moyens financiers, ne tiennent pas leurs engagements... De façon générale, ce ne sont pas les plus pauvres qui sont expulsés, mais des personnes qui sont souvent surendettées du fait de crédits importants ou de dysfonctionnements personnels(alcool, stupéfiants, histoire personnelles)

4. **L'aide à la famille et la protection de l'enfance.**

Nos interventions se situent au niveau : des femmes victimes de violence. Rappel : en France, une femme meurt tous les 3 jours de violence de son mari ou de son

compagnon. Ce phénomène touche tous les milieux ; il ya plusieurs types de violence : violence économique, violence psychologique, violence verbale et violence physique et sexuelle. Nous guidons les femmes vers les démarches à effectuer en urgence. Nous les conseillons sur les mesures de protections pour elle et leurs enfants et nous les aidons à décoder les signes avant coureur de la crise. Il nous arrive de devoir rechercher un hébergement d'urgence en contactant notamment l'association Geneviève D qui œuvre en Haute Savoie. Nous y emmenons alors les femmes et les enfants. Actuellement, si aucune solutions d'urgence ne s'offre, la femme retourne chez elle si elle n'a pas elle même de solutions personnelles ou amicale de protection. Il est important d'avoir suffisamment de recul pour évaluer le danger, essayer de ne pas se laisser gagner par l'émotion, voir la peur. L'idée est de cheminer avec la personne pour l'amener à trouver elle-même des solutions et à comprendre le cycle de la violence.

Nous intervenons aussi auprès des femmes isolées enceintes en difficulté.

Autre mission spécifique : Nous sommes chargés dévaluer les situations des mineurs qui ont fait l'objet d'une « information préoccupante » par le 119., numéro national gratuit de l'enfance en danger, soit par le biais de la cellule enfance en danger de la haute Savoie. Ces info préoccupantes proviennent de toutes personnes ayant des éléments d'inquiétude pour un mineur concernant sa santé physique, mentale, sa moralité et son éducation. A l'issue de plusieurs rencontres avec les parents, les mineurs et les écoles, nous rendons un rapport sur la situation. Ce rapport est lu aux familles. Si besoin diverses aides sociales peuvent leur être proposées pour les aider à prendre en charge les besoins de leurs enfants : par ex, l'aide d'une travailleuse familiale (appelée technicienne d'intervention sociale et familiale), des aides financières ayant des objectifs éducatifs, des orientations vers des services spécialisés (CMP, centre de loisirs, soutien scolaire, centre d'addictologie...), aide d'un éducateur... si ces familles refusent nos interventions, nous devons après concertation des personnes connaissant l'enfant et conseil technique de nos responsables, procéder à un signalement au juge pour enfant qui convoquera la famille pour lui imposer une enquête sociale ou une mesure d'investigation poussée ou une mesure éducative ou de placement. A l'issue de notre évaluation, nous devons rendre un rapport écrit ; soit nous continuerons à suivre la situation ponctuellement si l'enfant n'est pas gravement menacé ; soit nous demandons une mesure d'aide comme je l'ai dit plus haut. Le rapport rendu est obligatoirement lu aux familles et aux mineurs. Dans la vallée de l'Arve, le juge pour enfants actuels nous demande d'être présent aux audiences où sont convoqués le familles et les enfants mineurs. C'est une audience contradictoire à l'issue de laquelle le juge informe la famille de sa décision d'aide. Les mesures décidées ont une durée qu'il fixe ; elles peuvent être renouvelées. Ces mesures sont exercées en Haute Savoie essentiellement par être renouvelées. Ces mesures sont exercées en Haute Savoie essentiellement par le travailleur social de l'aide à l'enfance.

5. dernière mission spécifique du service social de secteur : **mission d'insertion social des bénéficiaires du revenu supplémentaire d'activité (RSA).** Il ya 8800 bénéficiaire du RSA dont 4400 sans activité. L'insertion professionnelle revient à pole emploi. L'insertion sociale revient aux TMS de secteur : elle consiste à orienter la personne au

mieux de ses besoins : permanence de santé pour certains secteurs, soins, accès au logement, reprise d'un emploi aidé (chantier d'insertion), cours socio linguistiques, apprentissage du français... La personne qui perçoit le RSA doit s'engager à faire évoluer sa situation dans la mesure du possible et signe un « contrat d'engagement réciproque » où sont consignés les objectifs à atteindre. Ce sont souvent des personnes isolées, très démunies, souffrant parfois de dépendances et qui annulent de nombreux handicaps que nous accompagnons dans ce cadre là.

II LOI ET PRINCIPES DEONTOLOGIQUES ENCADRANT L'ACTIVITE D'ASSISTANTE SOCIAL

1. les AS sont soumis au **secret professionnel** : ceci est destiné à favoriser un climat de confiance qui permet l'expression des difficultés. Toutefois nous sommes déliés de ce secret quand il ya des suspicions graves ou des faits mettant en danger grave des enfants (violence sur mineurs, crime sur mineurs). depuis 2007, nous sommes sous le coup du **secret partagé** quand nous travaillons avec des tiers (associations, administrations ou élus). : nous devons donner que des éléments destinés à la compréhension de la situation. Du fait du secret professionnel, nous ne pouvons par exemple pas fournir de « liste nominative de personnes à aider ».
2. Notre objectif est **d'utiliser les compétences et les possibilités des personnes pour les aider**. Nous tentons de les remobiliser, de laisser faire leurs démarches seuls quand c'est possible.
3. Notre objectif est d'évaluer avec eux leur situation afin de **leur faire comprendre ce qui les met en difficultés et de mettre en place les aides adéquates avec leur accord**.
4. Nous travaillons le plus possible **dans la transparence**. Par ex, nous demandons des justificatifs pour les budgets.. car en cas d'aide financière, ce sont des fonds publics ou associatifs que nous sollicitons et que nous devons être rigoureux. Nous les informons de nos démarches et leur lisons les rapports rédigés.
5. Nous nous situons dans une démarche **de compréhension de leurs difficultés et non de jugement**

III ET L'ISOLEMENT DANS TOUT CELA ?

_La Notion d'isolement me paraît être attaché à plusieurs causes qui peuvent se cumuler : dégradation de la santé physique ou psychique, absence d'emploi, absence de formation ou d'accès à la culture, absence de lien social ou familial de proximité dans un contexte de mobilité professionnelle ou de migration liée à la pauvreté de certains pays, et absence de logement. Même si un grand nombre de personnes isolées est souvent âgée ou handicapé, il y a bien d'autres personnes qui vivent seules et sont en situation d'isolement. Mon propos va partir aujourd'hui sur ces catégories dont on parle moins.

- A) Des parents seuls avec enfants**, des pères ou des mères suite à une rupture du couple, un veuvage. Dans un premier temps, la personne seule très déstabilisée, en état de sidération,

ne sachant où se tourner et ne pouvant le faire tant ce qui arrive est insupportable... Elle a besoin d'être orientée vers qui peut l'aider. Une pauvreté matérielle imprévisible peut survenir...L'appel à des tiers peut-être compliqué, tant le sentiment de ne plus valoir grand chose à ses propres yeux peut-être important...La honte d'être assistée différera toutes les démarches et les notamment les demandes d'aide financières...

J'ai rencontré des « morts sociaux », telle cette personne qui n'aurait plus aucun papier d'identité, plus aucun droit ouvert alors qu'elle était susceptible d'en avoir, et ceci depuis plus d'un an, suite à un divorce. Se reconstruire après un deuil ou un abandon peut demander beaucoup de temps ; les fêtes traditionnelles (Noël par ex) sont parfois insupportables tant elles renvoient une image de bonheur familial « perdu », image qui est souvent par ailleurs très idéalisée.

Etre parent « solo », c'est souvent assumer seul l'aspect éducatif de la prise en charge des enfants... Quand une mère ou un père harcelé par toutes sortes de difficultés quotidiennes se retrouve seul face à ses adolescents contestant son autorité, en faisant l'école buissonnière, peut-on lui reprocher de baisser les bras alors qu'il est lui-même à bout ? Quand un parent isolé vit dans l'incertitude sur des données vitales comme le logement, les revenus, le travail, sa propre santé. comment peut-il donner des réponses sécurisées à son enfant ?

Comment concilier les besoins de tous les membres de la famille avec les obligations de la vie.. C'est déjà compliqué à deux, alors seul !!!

Les rôles père et mère se complètent... »absence de père, absence de repère » dit-on communément..Pour grandir, un enfant a besoin de s'identifier à un adulte et de grandir dans un contexte où il y a un apprentissage progressif des règles de la vie pour le respect de soi-même et de l'autre.

A l'adolescence, il contestera parfois fortement tout ce cadre : c'est normal, c'est une étape de la construction de la personnalité.. mais ce qui est intériorisé comme modèles et règles dans l'enfance le charpentera un jour.

Repérer les difficultés de son enfant est plus aisé quand il ya deux parents. C'est difficile pour un parent isolé d'avoir du recul sur lui. En cas de rupture brutale, il ya énorme souffrance chez le parent qui reste et beaucoup de colère, ce qui peut entraîner des critiques acerbes sur celui qui est parti et une discréditation du père devant les enfants, car c'est souvent le père qui part. Certains enfants sont « des otages » du conflit persistant entre les parents : **ils sont utilisés contre l'autre pour se venger soi-même, tant la blessure est vive et la haine persistante.**

Expliquer aux parents qu'ils restent père et mère, leur faire comprendre que cela ne changera jamais et qu'ils sont seuls responsables de leurs enfants et primordial, même si cela n'est pas toujours entendu.

dans certaines situations les travailleurs sociaux proposent aux parents de se rencontrer pour pouvoir ramener un peu d'échange entre eux dans l'intérêt des enfants et notamment en cas de difficulté du jeune. Parfois la rencontre est impossible et même violemment refusés, tant la souffrance reste puissante.

Souvent le parent qui a la garde de l'enfant les week-ends et la moitié des vacances scolaires **laisse à l'autre les soucis de l'école, de la santé, bref toutes les contraintes de la vie quotidiennes.** « c'est mieux chez papa ou chez maman ! » dira le jeune. Etre conforté pour le

parent qui assume ce quotidien me paraît indispensable ? C'est là, **qu'un mot, une attitude bienveillante d'un tiers peut être utile.**

Au retour chez leur parent, il faut parfois « remettre de l'ordre » car l'enfant peut-être perdu entre **des règles éducatives opposées.**

Il n'y a pas que les parents « sol »...Il ya de plus en plus de couples, notamment les cadres, contraints à des séparations durant la semaine, du fait de l'activité professionnelle de l'un ou de l'autre... Il ya aussi des secteurs professionnels où les **mutations sont fréquentes..** Ces gens n'arrivent plus à s'enraciner quelque part.. et c'est bien connu « sans racine, pas d'aile ».

B) Des enfants seuls

Ils peuvent être **seuls durant les soirées, les mercredis, les vacances scolaires, les dimanches, quand maman ou papa travaillent** : nous habitons un département touristique où l'activité professionnelle s'exerce dans les remontées mécaniques, la restauration, l'hôtellerie et les commerces :Est-ce que nous nous demandons quand nous allons au restaurant le soir qui s'occupe de l'enfant de la serveuse ? dans les villages touristiques, il n'y a pas de solution de garde pour une personne isolée avec enfant sur certaines amplitudes horaires. Alors, parfois c'est la TV qui les garde !

seuls moralement aussi : seuls avec leur souffrance de petit « sans papa » ou « sans maman ». Les cours de récréation ne sont pas tendres : »et ton papa à toi, pourquoi il ne vient pas te chercher ? « ou bien « moi avec mon papa, j'ai fait ceci, j'ai fait cela ! »

seuls avec leur souffrance et leur peur quand les relations sont violentes.. Les instituteurs relaient leurs observations sur ces enfants qui « sont ailleurs », ont du mal à ce concentrer pour apprendre et dont les résultats chutent brutalement, ou dont le comportement change brutalement : isolement, tristesse, mise à l'écart ou agressivité, altération de la capacité de jouer.

seuls aussi, quand ils sont eux-mêmes victimes, ou témoins de violences de tous ordres et qu'ils reçoivent l'injonction de la part des parents , de beaux parents ou proches de se taire car si tu parles, papa ou maman va aller en prison ou l'assistante sociale va te prendre ». De plus en plus d'enfants vivent dans des familles recomposées :c'est une réalité sociologique à laquelle nous sommes confrontés... et il faut faire avec, et rester attentif au bien être de l'enfant qui a parfois bien du mal à se situer dans ce nouveau contexte...

A ce propos, je voulais vous parler du « **conflit de loyauté** » **vécu par les enfants** :il est extrêmement difficile pour un enfant de dire ce qui ne va pas chez son parent...C'est une observation fine de l'enfant par quelqu'un qui le connaît ou qui le côtoie qui peut mettre la puce à l'oreille et déclencher vigilance et protection éventuellement.

C) Des adolescents en difficultés :

Dans un contexte éducatif global où ces références éducatives sont extrêmement variées et où les tolérances de certains parents sont illimitées, être ado ne va pas de soi quand la cellule éducative familiale vole en éclat...

La nature ayant horreur du vide, les copains et leurs familles peuvent vite être les meilleurs comme les pires appuis.

Il faut inciter les parents solo à une bienveillante vigilance, parfois les pousser à regarder et les inciter à se questionner sur les relations de leurs enfants tant leur fatigue, leur naïveté ou leur volonté inconsciente de ne pas voir les aveuglent à un moment ou une séparation peut les déstabiliser. Cette période de l'adolescence est une période de fragilité : idéalisme allié à trop de naïveté, besoin du groupe de copains copines qui aide à se sentir bien à une période où les yeux commencent à s'ouvrir sur les compromissions des adultes, sur les premiers émois amoureux, sur les incertitudes sur le présent et l'avenir, questionnement sur soi-même, confrontation aux règles parentales, sentiment de toute puissance et d'invincibilité... sont autant de sources d'angoisse que des leviers positifs. La croissance de nos jeunes doit aussi passer par là. Pour ne pas rester sur une ligne trop pessimiste, je voudrais dire que malgré la difficulté, tout n'est pas perdu : dans les situations très difficiles, des enfants sont devenus des adultes qui tiennent la route, à la faveur de rencontres de « **tuteurs de résilience** » imprégnés de valeurs humaines ou d'adulte qui les ont aidé à se charpenter. La résilience est définie ainsi : « cette capacité à réussir, à vivre, à se développer positivement, de manière socialement acceptable, en dépit du stress ou d'une adversité qui comportent normalement le risque grave d'une issue négative » Boris Cyrulnik.

D) De l'isolement des SDF :

la rue est le creuset de toutes sortes de violences alimentées par des problèmes de dépendances, de délinquances, des maladies psychiatriques non soignées, des problèmes de personnalité. On ne parle des SDF que pendant la période des grands froids alors que la canicule en été fait autant de dégâts ! **Le besoin de parler**-la parole étant ce qui relie les êtres humains entre eux, pousse un SDF à venir régulièrement pousser sa plaisanterie, souvent un peu grivoise, au pôle médico-social. Un autre SDF vit depuis des années sous sa tente en pleine nature : par peur du vol, il enfuit ses documents dans des sacs plastique dans le sol. Relogé durant quelques mois dans un petit studio, il y dormait dans sa tente dressée dans le logement. Il ne supportait pas que l'on s'inquiète pour lui..Aussi lors d'une période hivernale glaciale il a pu me dire « j'ai quitté ma mère depuis plusieurs années, ce n'est pas pour la retrouver !!! »

E) De l'isolement des étrangers

les situations de femmes seules chargées de famille d'origine étrangère sont encore plus complexes, et tout particulièrement si aucune famille n'est à proximité. Les problèmes de langue, de mobilité (pas de permis), d'illettrisme majorent la difficulté à retrouver un emploi. Et pourtant, certaines femmes arrivent à améliorer leur situation : ainsi une femme turque séparée, mère de 3 enfants, a réussi à acquérir une bonne compréhension du français grâce à un stage puis a réussi le permis, puis a effectué un stage en entreprise avant d'être retenue dans une entreprise d'insertion. Chapeau !!! Où en serions-nous, nous même en Turquie avec les mêmes difficultés ?

Sur le territoire du pôle social où je travaillais, il y a une résidence sociale gérée par l'ALAP, une association qui s'occupe de travailleurs migrants. Certains hommes d'origine étrangère, dont beaucoup d'africains, vivent là depuis plusieurs années. Devenus âgés après une carrière professionnelles en France, ils sont devenus fragiles. Leur santé commence à se

dégrader. Ils ne sont pas d'ici et ils ne sont plus tout à fait de là-bas. Ils ont souvent des liens de solidarité entre eux, mais les contacts avec les français dans leur vie personnelles sont rares.

CONCLUSION :

Nos modes de vie ont considérablement changé au cours des vingt dernières années : l'avoir est devenu plus important que l'être, le chacun pour soi est de plus en plus la règle, l'information nous livre froidement toutes sortes de malheurs, le temps nous est compté dans cette course effrénée...

pourtant l'être humain reste un être relationnel : les besoins de créer des liens , de pouvoir se confier au travers la parole sont les mêmes. Les chantiers sont immense pour que l'isolement de certaines personnes soit peu à peu habité, si tel est leur besoin. dans un contexte de crise économique, de restriction budgétaires, tous ceux qui interviennent auprès de la personne humaine auront de plus en plus à travailler ensemble, bénévoles d'associations, administrations, élus et même confessions diverses qui au travers de leurs propres organisations caritatives œuvrent pour le mieux être des personnes.

Madame DESSAILLY Marcelle, le 22 mars 2012 à La roche sur Foron.