

## Juin 2014 Témoignages de 3 TS des Deux-Sèvres et d'un usager

### Méthode :

Suite aux EGTS départementaux, régionaux et interrégionaux, nous avons proposé d'aller au-delà des constats et de permettre à quelques volontaires d'exprimer leur ressenti, leur positionnement et leur avis sur leur métier et sur le travail social en général. Il a été également possible de recueillir la parole d'une personne usager. Nous avons proposé 2 grilles différentes d'interview individuelle de 45 minutes, au choix. Pour finir, les illustrations de Julo, artiste qui a « dessiné » les EGTS régionaux, ont été commentées. Le labyrinthe a été plébiscité par les 4 personnes.

### 1-Personnalité-caractère-compétence, être Travailleur Social :

*Accompagner*, faire avec mais sans faire à la place de

*Adapter*, tenir compte des compétences et des difficultés, du contexte de vie

*Respecter* et avoir de l'attention à l'autre

*Ecouter* ce qui est utile, recentrer, éviter de divaguer, écouter ce qui se laisse entendre, gratter et explorer

*Créer* une relation humaine honnête, juste et respectueuse, même avec la contrainte du temps

*Passer* d'un vécu traumatisant (lorsque le SAMU et les gendarmes enlèvent des enfants à leurs parents) à un vécu positif (suivi d'une personne durant 3 ans et la situation se débloque d'un seul coup)

*S'organiser*, faire plein de choses, se ressourcer, avoir dans son sac tout sous la main, pour sa journée, pour les besoins des visites et des personnes

**Métier de passion** : rage pour aider, colère devant le manque de moyens, se battre pour accorder du temps. Avoir de la combativité, de l'énergie, ne rien lâcher, y croire. « Je vois des gens qui ont la capacité à résister, à se battre, j'apprends beaucoup ». C'est à la fois lourd et léger, des histoires et des contextes difficiles, il faut de l'humour, être optimiste et transmettre de l'énergie. La distance, ne pas mettre d'affectif : c'est du blabla dit en formation ! La relation humaine, la rencontre permet le changement. Je m'insurge contre le diktat de la gestion, de rendre compte sans cesse, nous ne sommes pas des agents interchangeables.

La rencontre m'apprend énormément, j'évolue grâce aux personnes, je marche à côté de l'autre (ne pas courir trop vite ce serait bien pour cette personne mais elle, que veut-elle ?). J'adore ce que je fais, le sourire, la douceur, la légèreté, les personnes m'apportent beaucoup.

## **2-Regard sur le métier et l'environnement du travail :**

*Les journées départementales*, très positif. Cela a permis la rencontre de collègues et l'expression. Sur quoi cela va-t-il déboucher ?

*L'action Sociale* c'est une grosse machine, avec des dispositifs, des règles utiles, des services variés mais c'est au quotidien qu'il faut faire preuve d'intelligence ! Le social c'est la soupape de sécurité qui a de l'avenir !

*Le malaise* des professionnels est surtout dû à un manque de reconnaissance de la hiérarchie, à l'usure. Il faut savoir être vigilant, se protéger et changer de domaine d'intervention si nécessaire. Nous devons faire avec des jonctions contradictoires, innover et créer avec moins !

Il est très important d'avoir une instance de régulation, de supervision et d'analyse de la pratique. D'avoir une équipe soudée, des collègues présents où chaque métier et compétence est bien à sa place (rôle du secrétariat...)

*Les partenaires* sont essentiels pour un gain de temps et de cohérence. Mais il faut trop aller à la pêche aux infos, l'éparpillement des dispositifs et des particularités de chacun limite notre action. La polyvalence est un piège et ne doit pas être la solution au manque de temps. Mieux connaître ses interlocuteurs, les autres territoires et secteurs permet de relativiser ses difficultés.

*L'objectif* c'est de « ne plus les voir », que la famille soit autonome. Le projet est différent du rêve. La personne vient pour une raison précise, il faut déconstruire, parler différemment. Cela fait partie de notre expérience professionnelle. La rencontre touche forcément, il est question d'entraide pour une famille centrée d'abord sur les besoins primaires (se loger, manger...) pour ensuite se projeter. Nous sommes tous solidaires pour aller dans le même sens !

*Les personnes* attendent, les situations se complexifient, les salariés pauvres sont en dehors de toute possibilité d'aide. Le terme usagers est logique car on utilise un service, une politique, mais est ressenti de façon péjorative pour la personne qui se voit comme un être à part entière ! Assisté = dépossédé ! Client opposé au non commercial, question entendue : « combien je vous dois ? ». Pauvres, bénéficiaires du RSA, ne pas se limiter aux définitions, mais voir le contexte, l'éducation, l'entourage, les moyens financiers, la fragilité, la ou les difficulté(s), l'engrenage...

### 3-Des propositions, des points de vue, des incontournables :

**Le temps !** Perdre du temps pour se former à un logiciel ! Le temps est fondamental, formel et informel. Il ne faut pas louper la rencontre, savoir recevoir, rassurer, dédramatiser, le sac à dos est lourd, il faut le temps de déposer, ne pas minimiser, on ne sauve pas le monde.

**Le partenariat :** se rencontrer, discuter, se confronter (pas à la mode contrairement au consensus) ; c'est nécessaire pour bien orienter, mais il faut trop se justifier, c'est une énergie dépensée et fatigante et pas pour la personne !

**Le labyrinthe** des sigles, des procédures, des dispositifs : simplifier ! L'institution martyrise et infantilise les gens (ex les fournisseurs d'énergie).

**Le bénévolat :** un outil. Le caritatif est important mais c'est très compliqué de travailler ensemble. Il existe des tentatives pour mieux se comprendre mais on se heurte aux structures. C'est contraire au non jugement, à la discrétion. Malgré tout, il faudrait la même manière de procéder, rappeler les engagements, faire sa part, créer un lien fort et se parler ! Trop d'émotions, trop buvard, avoir de l'empathie mais aussi être armé et prendre du recul. Besoin de temps, de rencontre pour définir la position et l'identité entre professionnel et bénévole pour plus de complémentarité.

**Le bureau des bonnes idées :** recenser les partenaires les plus indispensables, se rencontrer régulièrement entre professionnels pour se connaître (CAF, SPIP, CHU...) et revoir les agendas et l'accueil du public (qui se lasse des boites vocales), anticiper les moments comme Noël et l'été, moments de fragilité pour les personnes vulnérables, multiplier les actions collectives.

Il manque une liberté d'action pour répondre aux besoins nouveaux et particuliers des jeunes « on ne m'a jamais appris à gérer », ils ne rentrent pas dans la case ! Apprendre à gérer un budget, à mieux consommer, à résister aux publicités...

Une idée folle : un milliardaire au grand cœur pour une meilleure redistribution, où prendre l'argent !

**Les ateliers collectifs** sont l'occasion de travailler avec d'autres collègues et partenaires, les relations informelles créent des liens différents et peuvent déboucher sur un autre rapport à la personne, un autre regard. A développer absolument avec de la formation ou un accompagnement extérieur comme les compétences d'animation.

### Une personne usager qui a dit :

« Je ne suis pas représentative, j'ai la chance de me débrouiller seule. Quand on vit une situation difficile, on cache, on n'ose pas, on est honteux, on a tout perdu.

Je participe à un groupe de parole, je n'attends rien, c'est très long à mettre en place, on n'est pas fiché, on y prend goût. Discuter et voir d'autres personnes c'est agréable.

Je suis dans le groupe des + de 57 ans, femme au foyer qui, après avoir élevé ses enfants, sans diplôme, a travaillé, RMI et RSA « à son compte » : des **clichés**. Il existe une rupture entre la représentation avant 68 de la mère au foyer, avec un seul salaire on y arrive et maintenant on n'y arrive que si 2 salaires !

J'ai demandé une formation pour m'occuper sachant que je n'ai que des refus à toutes mes candidatures, je remplace et je n'ai pas le CDI

Le terme bénéficiaire me hérissé. La relation humaine est primordiale, il faut de l'empathie.

Les AS ont des moyens limités. Derrière l'AS, il y a un train, le TS c'est le dernier wagon, le temps d'arriver à la locomotive de tête et c'est la **catastrophe** Les AS sont prises à partie, trop d'usagers, des moyens humains et financiers insuffisants, le manque de temps et de moyens, le travail est fait mais on ne peut rien inventer.

Avant le TS c'était de l'assistanat, maintenant le discours est devenu : prenez-vous en main ! Beaucoup de gens sont incapables. Certains usagers profitent, cela nuit à la représentation du TS et donne une étiquette négative pour tout le monde. Monter une association représentative ? Les gens attendent trop ! A quoi bon, des élus nous écoutent mais découvrent et ne connaissent pas la vie des gens modestes, précaires, des travailleurs pauvres !

Des idées : tout faire pour que les gens travaillent, 18 mois à pôle emploi on devient chômeur de longue durée ! N'avoir rien à attendre cela devient de plus en plus dur : perte d'espoir, perte des illusions, problème des niveaux de qualification, des diplômes demandés et même pour un remplacement.

C'est le labyrinthe même avec un minimum de connaissance on s'y perd ».