

## *Tant de malheurs ordinaires*

*Cet essai est inabouti. Elle n'a pas eu le temps de le terminer. On y trouve les redondances de ce qui est en cours. On sent bien aussi que plus on avance dans la lecture plus cela devient comme des choses à préciser, à développer. Mais, il ne m'est pas possible d'achever ce travail car je n'ai pas trouvé les notes portant les informations utiles.*

### **Ces familles qui se rendent au service social**

#### Le service social : un espace vivant de proximité

L'espace est un témoin social où chaque être tente d'y prendre sa place. Son existence se déterminera en fonction de ses pratiques, de son environnement, ses choix, ses croyances...

Ainsi, peut-on étudier une personne, plusieurs personnes, un collectif de personnes, un groupe, une famille, dans ces lieux identifiés pour les plus démunis. Ces personnes l'investissent parce qu'elles ont besoin de l'occuper ou parce qu'elles n'ont pas d'autres moyens pour être en contact avec « le bon interlocuteur ». Ce sont des êtres d'aujourd'hui, perdus dans notre époque.

Cet espace, dit service social, m'interroge :

Pourquoi des hommes, des femmes, des enfants s'y rendent ? Ils ouvrent cette porte, seuls, en couple, en famille, accompagnés, orientés par un ami, une voisine, une directrice d'école.

Pourquoi franchit-on cette porte ? Avec quelle idée dans la tête ? Qui, quoi vous l'a mise en tête ?

Va voir l'assistante sociale, tu pourras obtenir...

À quel moment de sa vie, y vient-on ? Est-on libre ou y est-on obligé ? Cette entrée résulte-t-elle d'un parcours personnel, conjugal, éducatif, environnemental, professionnel, ou d'un concours de circonstances malheureuses ?

Questions qui vont guider cet exposé concernant des histoires de vie menant vers cet espace institutionnel ouvert à tout public.

Sa mise en place dépend des collectivités locales. En règle générale, les conseillers généraux ont cette obligation. Parfois, les municipalités maintiennent cette mission, sous réserve de conventionnement avec le Conseil Général de leur Département. En exercice dans un service social de polyvalence de secteur, en région parisienne, depuis de nombreuses années, ces vies qui se confient à

nous à un moment donné, méritent qu'on s'y attarde. Chacune de ces histoires *ordinaires* contient sa part de singularité.

### Un terrain, une méthode

Dans chaque service social, il existe des activités, destinées à accueillir le public, l'écouter, traiter la demande et orienter si cela est nécessaire.

### La démarche de se rendre au service social

Comment décrire l'atmosphère des rencontres avec les familles, les couples, les personnes seules, l'adolescent présentant des difficultés sociales, financières, de couple, éducatives, d'isolement, de mal être ?

Dépasser sa honte, parler de sa souffrance, se rendre au service social et demander à parler à un professionnel de son « problème », de son histoire, de son parcours personnel, familial, professionnel de ses échecs, de ses peurs, de son présent insoutenable.

Etre assistante sociale résulte à la fois d'une capacité de recevoir l'autre et de faire quelque chose avec et pour lui. Se savoir s'acquiert progressivement par la formation, l'expérience de la vie, les entretiens successifs, et les échanges avec les collègues.

Aider l'autre, lors d'un premier entretien est possible. Alors, nous sommes sur un « nuage », une « ivresse » nous envahit, c'est magique. Cette rencontre redonne de l'énergie, du sens à notre travail et nous sommes prêts à gravir d'autres montagnes.

La plupart du temps, la personne que nous avons en face de nous aborde rarement le sujet de fond. Il dit « j'ai besoin d'une aide » sous entendu : « j'ai besoin d'une aide financière ». À ce moment précis, l'assistante sociale se vit comme un *tiroir caisse*. Sans ce passage, quasi obligé, par la consommation, le problème matériel, nous ne pouvons pas aborder ce qui « tracasse » réellement : les enfants ? Le mari ? ...

En vérité, souvent, la problématique est multiple, liée à des traumatismes, des parcours d'échecs, des ruptures, un isolement,

voir un enfermement mental. Alors, l'accompagnement risque d'être long.

Pour avoir accès à ces histoires de vie, provoquer le déclic, il faut qu'une relation de confiance puisse s'établir. Alors, pour approcher l'autre, plusieurs méthodes se pratiquent : soit le détour par l'aide financière pour aller au fond, ou l'étude globale de la personne, dans son milieu professionnel, familial, puis en accord avec elle, l'assistante sociale propose un objectif et de se revoir pour aborder les suivants, soit enfin on s'en tient à l'écoute d'un problème avant de se revoir.

Se savoir faire varie d'un professionnel à l'autre. Il dépend de nos formations, de nos croyances personnelles, de notre respect pour la culture de l'autre, de notre environnement professionnel, bref de notre conception du monde.

Si vous ne savez pas vous plier à cette gymnastique mentale, changer de métier.

### **Revoir ses enfants : un nouvel élan pour Pierre**

Pierre est divorcé de Liliane. Elle a la garde des deux adolescents : Catherine 12 ans et Philippe 15 ans. Les enfants et leur mère vivent dans une maison louée, isolée dans un village du Gers.

Pierre vit en région parisienne dans une chambre, louée à une vieille dame. Depuis deux ans, il promet à ses enfants qu'ils viendront le voir dès qu'il aura un logement plus grand. Le juge des affaires familiales a écrit dans l'ordonnance de jugement qu'il pouvait les accueillir certains week-ends et en vacances. Un matin, il décide de réaliser ce rêve et se rend à la Mairie de son domicile pour demander comment faire pour obtenir un logement plus grand.

En fait, la veille, il a été invité à manger chez un voisin. Tous les deux ont parlé politique, travail. Lui a surtout parlé de sa vie ratée et de son désir de revoir ses enfants. Ce projet est dans sa tête depuis deux ans. Il ne sait pas comment faire ? Son voisin lui dit : « Pierrot, tu racontes toujours la même chose, bouge-toi, va à la Mairie ! ».

L'agent municipal, du service du logement, une femme bienveillante, l'écoute. Pierre lui dit sa vie, sa souffrance, la perte de son travail de livreur, son inscription au chômage, sa séparation, son divorce et l'éloignement de ses enfants. La dame l'interroge sur des choses plus matérielles de la vie : quels sont ses revenus ?

« Le RSA est mes seuls revenus, Madame ».

« Alors, allez au service social, les assistantes sociales vous conseilleront et vous aideront à remplir cet imprimé et vous me le rapporterez avec les documents demandés ».

Pierre racontera lors de son premier rendez vous avec l'assistante sociale comment, cet agent municipal gentille a changé d'expression quand elle a su qu'il était au RSA. Quand elle lui a conseillé de venir au service social pour remplir sa demande de logement, Pierre s'est senti humilié : « Elle préfère les gens qui ont de l'argent ».

Pour avoir un rendez-vous au service social, Pierre a attendu plus de six semaines. C'était le mardi 15 mars, il relatara à l'assistante sociale son parcours d'ancien livreur de marchandises en banlieue. Sa maladie, son âge (51ans) ont fait la différence pour son patron. Il a préféré embaucher quelqu'un d'autre, plus jeune. Il lui confiera ce qui a suivi, sa séparation, son divorce, ses enfants. La voix de Pierre tremble quand il en parle. Il est fier de ses enfants. Catherine et Philippe réussissent à l'école. Il espère en l'aide de l'assistante sociale pour obtenir un logement plus grand. Ainsi, il pourra les accueillir de temps en temps. La veille, il a eu sa fille au téléphone qui lui a demandé quand il pourra les accueillir. Ses enfants ne savent pas qu'il vit dans une si petite chambre Après avoir évoquer ses peines, Pierre revient sur l'objet de sa venue. L'assistante sociale lui apprend qu'elle n'a pas de logement à lui proposer et aucun pouvoir sur l'attribution du logement. Elle lui exposera le cheminement de la demande d'un logement social, ses droits en raison de son RSA. Toutes ses informations le soulagent, mais il ne pensait pas cela pouvait être aussi compliqué et long. Aujourd'hui, il est prêt à engager ces démarches pour revoir ses enfants. Un rendez-vous lui sera proposé pour faire le point de son dossier avec tous les documents. Ce rendez-vous a été convenu deux semaines plus tard.

#### Le chemin de Pierre :

Le conseils d'un voisin, l'agent municipal qui voit en lui quelqu'un qui a besoin d'aide, qui ressent qu'il a besoin de plus que de l'imprimé qu'elle ne peut que lui donné.

Depuis deux ans, très isolé, il a subi des échecs successifs (la maladie, la perte de son travail, la séparation, le divorce). Il est à un moment de sa vie où il doit établir un projet concernant ce qui lui tient particulièrement à cœur : être de nouveau avec ses enfants le temps d'un week-end, pendant les vacances. Pour le soutenir dans ce projet, l'assistante sociale de son secteur sera tout d'abord une écoute et lui présentera ensuite la dure réalité.

Cela aboutira-t-il ?

#### **Thérèse : la femme qui hurle la nuit**

Un matin, parmi les lettres, un courrier d'un syndic : il demande l'intervention du service social pour une femme âgée de 56 ans vivant seule dans un petit appartement loué, au sixième étage. Son

voisinage, le conseil syndical, le syndic, tous ont tenté d'intervenir pour arrêter ses hurlements nocturnes. Leurs tentatives ont échoué. Ils sont allés la voir. Elle n'a rien voulu entendre. Puis, devant ces cris effrayants qui durent, les bébés en écho pleurent, les gens ne retrouvent pas le sommeil. Dans cet immeuble, les nuits sont agitées par les hurlements de Thérèse. Ce n'est pas toutes les nuits mais on ne sait jamais quand cela peut arriver : au hasard, ou les nuits de pleine lune, pourquoi ? Il arrive que cela se produit plusieurs jours de suite.

C'est presque toujours le même processus, d'abord elle parle doucement, puis le ton monte, ses paroles deviennent de plus en plus distinctes. Elle parle à quelqu'un disent certains. Ses paroles sont crues : parce exemple, elle crie que telle voisine est une « putain », etc. ...

Une nuit, excédés, les copropriétaires se décident d'appeler la police. On tape à sa porte. Thérèse répond et nie ses hurlements, ses cris, ses propos injurieux. Les autres nuits, quand de tels événements se produisent, les voisins n'hésitent plus à appeler de nouveau la police. Mais Thérèse ne répond plus. Et la police abandonne les interventions.

Le syndic écrit à la Mairie, au service social et demande qu'on intervienne auprès de Thérèse. Elle n'est pas connue du service social.

Alors pour faire connaissance avec elle, nous lui écrivons pour lui proposer un rendez-vous en lui indiquant les motifs et en lui précisant qu'elle sera reçue par deux professionnelles.

Thérèse viendra à ce rendez vous.

#### Le chemin de Thérèse :

Elle n'est pas à l'initiative de cette rencontre. En revanche, ses voisins, le syndic, la police ont tenté de multiples approches auprès d'elle sans succès. Le service social devient une des dernières solutions pour le syndic. Le service social propose une rencontre à Thérèse et elle s'en saisira.

Elle produit des nuisances sonores pour son voisinage. La nuit, le silence règne sur la ville pour permettre aux gens de dormir. Seuls sont tolérable le bruit des voitures, des motos... Les hurlements d'une femme en pleine nuit sont incongrus. Thérèse est-elle hallucinée ? Pourquoi hurle t-elle la nuit non le jour ? Confond-elle le jour et la nuit ? Ses propos sont vulgaires, son état mental est-il affecté ? Sans explication de Thérèse, nous aurions informé le service de santé mentale de ce secteur tout en la mettant au courant. Bien sûr, nous aurions joint le courrier du syndic.

Ce n'est pas ici le lieu de divulguer les raisons de Thérèse

### **Myriam : être la fille de ses parents et vivre sa première déception sentimentale**

Myriam, a 16 ans, elle vient à la permanence d'urgence du service social, accompagnée d'une autre jeune fille. Elle demande à l'agent d'accueil un rendez-vous en urgence. Ses parents originaires du Soudan veulent l'emmenner pour les vacances dans son pays. Elle ne connaît pas ce pays. Elle est née en France. Sa détresse est telle qu'une assistante sociale la recevra une heure plus tard.

Myriam a une amie. Elles se sont connues, il y a un an, lors de son inscription au foot. Elles se voient très régulièrement et se confient des tas choses intimes. Leurs sentiments sont très forts l'une pour l'autre. La présence de son amie lui manque dès qu'elle est éloignée d'elle. Dernièrement, elles sont allées en boîte de nuit. Au petit matin, elle a eu peur de réveiller ses parents. Son amie lui a proposé de venir dormir chez elle et elles ont couché ensemble. Myriam est effrayée par ce qui lui est arrivé et éclatera en sanglots. Elle a peur de quitter cette amie et de partir loin d'elle pour des vacances avec ses parents. Elles auraient voulu partir ensemble dans un camping en Normandie. Son amie a une tente. Avec leurs économies, elles pourraient louer une place pendant quelques jours. Ses parents ont d'autres projets pour elle. Sa grand-mère, là-bas, est souffrante. C'est peut-être la dernière fois qu'elle la verra. Alors cette fois, ce n'est pas elle qui viendra en France. C'est aux enfants de venir la voir au Soudan.

Myriam vient pour la première fois au service social. Elle n'a rien dit à ses parents. Son amie lui a conseillé de venir nous voir : « Elle pense que vous allez pouvoir m'aider ».

### **Ben vomit à l'école**

L'école a écrit au service social. Ben, âgé de 7 ans vomit souvent à l'école. La maîtresse en a parlé à la mère, puis au père. Les parents ne s'entendent pas. Aussi, leur fils est ailleurs. Son manque de concentration inquiète. Les parents ne parlent que d'eux, de leurs conflits. La Directrice les a convoqués et les invite à consulter pour leur fils, car Ben passe son temps à l'infirmerie et le médecin scolaire veut les rencontrer.

Après plusieurs mois, l'école a établi que l'enjeu du conflit entre les parents a un impact néfaste sur Ben. Ces derniers ont été alertés sur l'état de santé de leur enfant qui maigrit à vue d'œil.

Les parents sont soumis à un dernier entretien en présence de la Directrice et du médecin scolaire. Ben continue à vomir et à maigrir. Ce qui est très préoccupant. Les parents ne réagissent

toujours pas. L'école leur signale de l'information préoccupante qu'ils enverront le lendemain à l'Aide Sociale à l'Enfance.

L'assistante sociale et l'éducateur recevront uniquement le père au service social. Le binôme d'évaluateurs avait déjà vu la mère puis l'enfant.

#### L'orientation vers le service social

L'information préoccupante est destinée aux services de l'aide sociale à l'enfance, du service social et de la protection maternelle infantile. L'école a fait cette information écrite auprès de ces services, en raison de l'état de santé de l'enfant qui ne s'améliorait pas et parce que les parents leur semblent plus préoccupés par leurs conflits que par la santé de leur enfant.

Le service de l'enfance désigne deux professionnels après mandatement. Ceux-ci sont chargés d'évaluer la situation de danger ou de risque de danger pour l'enfant. Pour évaluer, ces professionnels ont besoin de rencontrer les parents, l'enfant et toute personne proche de l'enfant participant à son éducation.

Cette compétence désigne le Président du Conseil Général responsable du respect de la procédure conformément à la loi du 5 mars 2007. Si les parents ne coopèrent pas, le Président peut saisir la Justice.

Motifs de cette orientation : Malgré les tentatives de l'école, les parents de Ben sont restés insensibles à son état. L'école reste impuissante. Elle prend acte de son échec.

Face au risque de danger encouru par l'enfant, elle prévient les parents qu'elle va saisir les services sociaux départementaux pensant que ces services pourront peut-être mieux les aider, ou sévir s'il le faut.

#### **Ma mère est folle**

Lydia téléphone à la Mairie. « Que voulez-vous, Mademoiselle ? »  
« Je veux parler à quelqu'un car ma mère est folle. Hier soir, elle a frappé ma petite sœur Lola. Elle pense que Lola est habitée par le démon. Alors la nuit, elle l'oblige à dormir dans son lit à elle. Je l'entends, elle pleure. Ses yeux sont cernés ».

L'agent municipal interroge Lydia.

« Ta mère sait-elle que tu nous appelles ? »

« Non, Madame ».

« Quel âge a Lola ? »

4 » ans, Madame ».

« Et toi ? »

« J'ai 12 ans. Ma mère, dit aussi, que nous avons le sang de notre père. Que son sang est mauvais. Elle dit cela et elle nous frappe avec des fils électriques. Hier, c'était avec le fer à repasser. Moi, j'ai évité, mais ma petite sœur l'a reçu sur le pied. Vous pouvez

venir voir son pied. C'est tout rouge. J'entends la clé dans la serrure, excusez moi, je ne peux plus vous parler ».

« Lydia ne raccroche pas, donne-nous ton adresse ».

« J'habite au ... »

L'agent municipal nous appellera et nous transmettra le compte-rendu de cet échange.

Une information préoccupante sera transmise aux services de l'Aide Sociale à l'Enfance.

### **Ma grand-mère est escroquée par ses voisins**

L'auxiliaire de vie laisse le message suivant au secrétariat : « J'interviens au domicile de Madame Gillietto, depuis 5 ans. Elle a 82 ans, elle boit. Elle a 60 lapins, 3 chats, 4 chiens. 5 poules. Elle ne mange plus, elle perd la tête. Elle pèse 36 kilos. Sa fille est décédée des suites d'une longue maladie et sa petite fille qui habite Ramatuelle prend parfois de ses nouvelles. Je faisais son ménage et lui préparais ses repas tous les jours. Je restais auprès d'elle deux heures par jour. Ses voisins m'ont mise à la porte. Ils signent les chèques à sa place. Je vous prie, faites quelque chose, pour elle ».

Cette auxiliaire de vie a laissé ses coordonnées. L'assistante sociale du secteur d'habitation de Madame Gillietto lui téléphonera. Celle-ci lui confirmera les informations et lui donnera les coordonnées de la petite fille et du médecin traitant.

La petite fille, compris, tout de suite l'appel de l'assistante sociale, elle lui dit qu'elle s'attendait à ce qu'un jour ce genre d'appel lui parvienne. Les dernières fois qu'elle a rendu visite à sa grand-mère, ses voisins lui ont fait comprendre qu'elle était de trop. Sa grand-mère n'a rien dit et ne l'a pas retenue. Elle convient que sa grand-mère a trouvé en ses voisins des compagnons de boisson. Ils s'occupent des animaux et, en contrepartie, elle les paie par chèque et leur offre l'apéritif. Elle avait remarqué les troubles de mémoire de sa grand-mère. Elle convient qu'il est possible que sa grand-mère dépense plus que de raison. L'assistante sociale lui rappelle qu'elle seule peut faire quelque chose pour elle. Elle devrait contacter le médecin traitant pour vérifier son état de santé et si sa dégradation est confirmée. Elle lui explique la procédure auprès du Tribunal d'Instance pour engager une mesure de protection d'un majeur à protéger.

Le médecin de Madame Gillietto écoute l'assistante sociale. Il propose de se rendre prochainement à son domicile. Il la connaît depuis longtemps. Il confirme qu'elle n'a jamais été très grosse



mais il ne savait pas qu'elle ne mangeait plus. La dernière consultation date d'un mois.

### **Le suicide d'une mère et ses deux enfants**

L'assistante sociale du personnel dans un grand hôpital parisien téléphone au service social et demande à parler à l'assistante sociale en charge du secteur de Françoise.

Françoise a deux enfants en bas âge 3 ans et 18 mois. Le père des enfants vient de la quitter. Pour la naissance de son deuxième enfant, elle a pris un congé parental qui se termine dans quelques jours. Sa reprise de travail comme aide soignante est imminente. Elle contacte par téléphone l'assistante du personnel. Elle lui raconte son désespoir de se retrouver seule à assumer ses deux enfants. Elle n'en peut plus. Sa famille habite la province.

Elle s'est rendue compte que son conjoint lui laisse des dettes : loyer, électricité etc. ...

Lors de cet entretien téléphonique, Françoise pleure et dit « Avec mes enfants, vous ne me reverrez plus ».

L'assistante sociale de l'hôpital téléphone à l'assistante sociale de secteur pour qu'elle intervienne tout de suite ...

À la réflexion, nous n'interviendrons pas tout de suite, nous appellerons cette assistante sociale de l'hôpital. Les échanges ont permis d'apaiser l'angoisse de celle-ci qui a pu contacter Françoise. Un rendez-vous a été programmé entre l'assistante sociale de l'hôpital et Françoise.

### **Mariza, la femme malade de jalousie**

Mariza vient me voir pour changer d'assistante sociale parce que celle qui l'accompagne habituellement « ne lui remonte pas le moral ». Mariza est en invalidité. Elle perçoit 700 euros. Sa fille étudiante en art perçoit une allocation compensatrice pour s'occuper de sa mère. Mariza paie son école une somme mensuelle importante. Elle se plaint de son mari qui n'honore plus le paiement de moitié de la facture de l'école privée d'art pour leur fille âgée de 21 ans.

Mariza souffre et ne supporte pas de le savoir habiter pas loin d'elle avec une autre jeune femme. Il a une petite fille avec elle. Elle a vingt ans de moins que lui. Il ne partage plus aucun frais concernant la fille qu'ils ont eu en commun. Il refuse de la voir et accepte seulement de lui parler au téléphone pour le divorce. Elle a peu de chance. Elle a un avocat nommé avec l'aide juridictionnelle. Son mari a deux avocats privés. Le rapport de force est déséquilibré. Elle ne pourra récupérer l'argent qu'il lui doit pour les dépenses scolaires de leur enfant. Elle est convaincue qu'il faut continuer à poursuivre, mais elle est en mauvaise santé, elle a mal partout, aux

mains, au ventre, son bras gonfle, sa thyroïde doit être opérée. Elle a besoin d'une assistante sociale qui soit plus optimiste que celle qu'elle a pour le moment.

### **Entre Dorothee et son bébé, le mal être**

Dorothee est jeune femme de 21 ans. Elle panique depuis la naissance de son bébé né prématurément. Il ne la regarde pas. Il semble triste. Gaspard a bientôt 2 mois, il pleure tout le temps. Elle ne sait pas quoi faire. Elle habite une résidence pour jeunes femmes. Ses voisines viennent la voir. Certaines lui offrent leur soutien, d'autres râlent parce qu'elles n'arrivent pas à dormir. Dorothee panique devant Gaspard. En désespoir de cause, elle décide de l'emmener aux urgences de l'hôpital le plus proche.

Aux urgences, Gaspard est transféré vers un hôpital pédiatrique de grande renommée. Elle l'accompagne.

Le lendemain l'assistante sociale et le psychologue du service pédiatrique nous téléphone :

« Nous avons une mère avec son enfant à l'hôpital. L'enfant n'a aucun trouble somatique, en revanche, sa mère le laisse dans son lit la barrière ouverte, elle lui parle comme à un adulte, l'enfant est triste. Elle semble davantage préoccupée à téléphoner à son nouveau copain. D'ailleurs, quand il est là, elle s'en va se promener avec lui, oubliant la sécurité de son bébé. À l'évidence, le comportement de cette mère n'est pas adapté aux besoins de l'enfant. Notre service est inquiet. Nous hésitons entre saisir le Procureur de la République pour un placement ou vous transmettre nos observations que nous estimons préoccupantes ».

« Avez-vous averti la mère de vos observations ? »

« Non ».

« Alors faites le avant de nous saisir ».

### **La femme en chemise de nuit et son fils**

Une femme âgée en chemise de nuit, pieds nus, se promène à minuit sur le trottoir d'une rue commerçante. Elle s'éloigne de chez elle. Sa voisine la croise et lui demande où elle va. Madame Moralès ne sait pas où elle est et elle ne sait où elle va. Elle lui répond à côté, avec politesse mais elle ne semble pas la reconnaître. Son regard exprime l'affolement. Sa bouche se tord. Sa chemise de nuit est sale à plusieurs endroits. Madame Moralès ne sent pas bon. Elle dit que son fils est parti travailler. Elle ne sait plus comment rentrer à la maison.

Sa voisine l'accompagnera jusqu'à chez elle. Le lendemain, celle-ci nous téléphonera pour nous informer de cette rencontre nocturne.

### **Mon fils a dormi avec son père**

Sandra demande à rencontrer en urgence une assistante sociale. Quand, elle est reçue, elle nous dit immédiatement : « Mon fils a dormi avec son père ! ».

« Quoi de plus naturel Madame. Expliquez vous ? »

Elle est séparée de son conjoint et il a été convenu qu'elle assumerait la garde de son fils âgé de 4 ans et que lui pourrait se rendre chez son père un fois tous les 15 jours le week-end.

« Vous savez, mon ex ne réclame pas son fils, il ne fait rien de ses journées, en dehors de percevoir le RSA. C'est moi qui ai institué cette organisation. Je regrette d'avoir fait ça. Le week-end dernier, il y avait aussi la nouvelle compagne de mon ex et mon fils les a entendus faire l'amour ».

« Il vous l'a dit ? »

« Oui, ils ont fait du bruit. Ils s'embrassaient. C'est pour ça qu'il a rejoint mon ex-mari dans son lit ».

Puis, Sandra raconte qu'elle tremble maintenant de confier son enfant, deux week-ends par mois à cet individu « qui fume des joints avec a nouvelle compagne en mini-jupe ».

Elle a déposé plainte pour les faits rapportés par son fils.

L'assistante sociale lui demande si elle a contacté son ex-conjoint.

Non, elle n'a pas vérifié les propos de son fils.

« Alors, Madame si vous n'avez plus confiance en votre ex-conjoint, allez voir le juge des affaires familiales pour qu'il décide d'une nouvelle organisation juridique concernant la garde de votre enfant. Si vous estimez que votre enfant est en danger au domicile de votre ex, il vous suffit de l'avertir que vous ne lui remettrez plus votre fils. Cela devrait suffire, puisque vous me dites qu'il s'en moque et ne le réclame pas ».

### **Préparer le placement de mes enfants pour que je puisse prendre soin de moi**

Le médecin de Françoise prévoit son hospitalisation. Françoise n'est pas prête pour se faire hospitaliser. Sa sœur se refuse d'accueillir ses enfants. À la dernière hospitalisation, cela s'est mal passé entre elles. Pourtant ses symptômes sont là, ils l'envahissent de plus en plus et augmentent son mal être. Elle sait qu'elle doit être hospitalisée, c'est nécessaire. Elle a été voir l'assistante sociale de l'hôpital. Cette dernière a fait un rapport au service de l'aide sociale à l'enfance pour l'accueil des deux petits : une fillette de 4 ans et un petit garçon de 6. Elle demande leur accueil pour dès le lendemain.

Ne pourrait-on travailler autrement et préparer l'accueil des enfants avec leur mère ? L'éducatrice de l'aide sociale à l'enfance téléphonera dès réception de ce rapport. L'assistante sociale lui demandera de patienter pour procéder à cet accueil.

Entre temps, la mère a changé d'avis. Elle ne veut plus être hospitalisée si vite. Le médecin doit revoir sa patiente.

### **Sauvez ma mère, s'il vous plaît**

Juan, 17 ans, respire rapidement quand il raconte l'histoire de sa mère. Elle s'est remariée avec un cubain. Juan, lui, est espagnol. Il vivait avec sa grand-mère maternelle à Madrid. Un jour, à deux mois de ses 17 ans, sa mère décide de lui payer le voyage et lui dit de ramener toutes ses affaires pour vivre avec eux.

Dans sa nouvelle maison, il découvre Matilda, sa demie sœur, une petite fille épanouie, souriante, avec laquelle il joue souvent.

Les soirées familiales sont tendues. Il sait qu'il ne doit rien dire. Sa mère est battue quand Marco son beau-père boit. Elle pleure beaucoup. Elle travaille quelques heures dans une école auprès des enfants. Mais comment faire pour partir, elle n'a pas de logement.

Un jour, Juan dira le mot qu'il ne faut pas. Son beau-père l'a battu très fort. Sa mère appela la police et Juan passa la nuit dehors. Le lendemain, il se rendit au service social pour demander de l'aide pour sa mère.

« Moi, j'ai dit un mot de travers, je le savais mais j'en avais marre de voir ma mère pleurer. D'habitude, nous les enfants, il ne nous touchait pas. Ma mère, il la frappe de plus en plus fort. Il faut, Madame, que vous lui trouviez un logement ».

Quelques jours plus tard, nous donnerons rendez vous à la mère pour connaître son appréciation de la situation, notamment la souffrance de son fils.

### **La mère affaiblie**

Bertha vient d'Afrique. Elle est arrivée en France en 2007, avec 3 enfants. À Nantes, elle a vécu avec un autre homme et a donné naissance à deux autres enfants. Cet homme, elle l'a fuit. Il la battait. Il a violé sa fille aînée, âgée alors de 13 ans. Pour le viol de sa fille, elle a porté plainte.

Son amie lui a proposé de l'héberger en région parisienne. Avec 5 enfants, cela n'a pas pu durer. Bertha a emmené ses enfants et vécu d'hébergement en hébergement.

Le jour où elle se présenta en urgence dans notre structure, Bertha était triste. Elle pleura toute la matinée. Elle se roula sur le sol. Effondrée, l'assistante sociale ne trouva aucune solution d'hébergement pour cette femme épuisée.

Elle nous avoua sa maladie contagieuse. Après vérification, nous savons que la prise en charge à l'hôtel où elle loge provisoirement va durer jusqu'à la fin du mois. Nous sommes le 15 du mois. Soulagement, cela nous laisse un peu de temps pour continuer à

évaluer la situation et trouver une solution. Avant de se quitter, l'assistante sociale orientera Bertha vers un médecin de la PMI. Le lendemain, nous ferons une déclaration de maladie professionnelle.

### **Sylvie est partie pour l'enfer**

Sylvie est mère de 2 enfants de 8 et 12 ans. Quand elle se sépare de son mari, c'est la dégringolade. Sa belle sœur l'héberge mais au bout de quelques jours, elle la met à la porte et Sylvie avec ses enfants se rend au service social pour demander un hébergement d'urgence. C'est dans ces conditions que nous faisons sa connaissance.

Le SAMU social lui a trouvé un lieu dans la grande banlieue. Sur 6 mois, elle vient pour ses renouvellements à hôtel. Elle ne dit rien de ce qu'elle vit. Le 115 offre à quelques familles des contrats de location dans des appartements avec le suivi obligatoire d'une association. Sylvie avec ses deux enfants a cette proposition au cœur d'une petite résidence arborée. Après son installation, nous n'avons plus aucune nouvelle.

Un jour, une de ses voisines prévient l'assistante sociale que Sylvie vient d'être arrêtée par la police. Elle l'informe que Sylvie, sous l'effet d'alcool et de drogue, reçoit des hommes à n'importe quelle heure de la nuit. Elle fait l'amour sur son balcon avec plusieurs hommes. Tout le monde est témoin de ses orgies. Les voisins entendent parfois les enfants pleurer, crier.

Le jour de cet appel, l'assistante sociale et l'éducateur se rendront au domicile et confieront les enfants à la belle sœur. Le juge pour enfants maintiendra cet accueil.

### **La vieille dame oubliée**

La cousine de Madame Ravioli vient à Paris pour venir le voir. Elle habite habituellement à Menton. Elle est affolée par ce qu'elle voit. Elle n'a pas dormi de la nuit. Madame Ravioli vit dans une petite maison avec sa chienne malade. Elle n'entretient plus rien chez elle. L'odeur du « pipi » envahit toute la maison. Son propre corps, ses vêtements sont sales. Sa chienne, malade, sent très mauvais.

Madame Ravioli conduit encore sa voiture pour faire ses courses. Sa conduite est vraiment dangereuse. Sa cousine ne reste qu'une nuit et dès le lendemain matin nous appelle

« Que pouvez vous faire ? Je dois partir à l'étranger, je ne peux pas m'occuper d'elle ! ».

Madame Ravioli refusera notre aide. Nous saisissons le Procureur de la République.

### **Elle veut mourir**

Une jeune assistante sociale surgit, envahie par l'angoisse :  
« Elle ne donne plus aucune nouvelle depuis quelques jours ! Je ne sais pas comment faire ! Elle prend un traitement neuroleptique. Elle vient d'apprendre que sa cure est refusée parce que sa CMU n'a pas été renouvelée à temps. Quand elle m'a appelée, elle était dans un grand désarroi, effondrée. Nous avions rendez-vous hier et elle n'est pas venue. Je suis très inquiète. Je l'appelle au téléphone et elle ne répond pas. Ce matin, j'ai essayé de contacter son ex-compagnon qui a la garde de leur enfant et lui non plus ne répond pas. J'ai contacté aussi l'assistante sociale du service des addictions. Elle aussi est très inquiète. Madame Z. avait mis beaucoup d'espoir dans ce projet de cure. Le fait d'apprendre que cela ne peut se faire, c'est pour elle, un immense échec. Elle avait fait des projets après sa cure : aller se promener avec son fils, augmenter les visites médiatisée, cela la rendait gaie ».

« Il faut de nouveau transmettre un message alarmant à son ex-compagnon, et insistez en lui demandant de vous rappeler. Madame Z. a-t-elle, un gardien, une voisine, une amie qui pourrait se déplacer au domicile pour aller la voir. Si vous n'arrivez pas à avoir un contact, il vous faudra vous rendre à son domicile avec l'assistante sociale d'addictions ».

Cette jeune professionnelle finit par avoir au bout du fil l'ex-compagnon qui était au domicile de Madame Z. En fait, elle s'était endormie de nombreuses heures sous l'effet des médicaments et de l'alcool. À son réveil, comme elle allait toujours mal, son ex l'a emmenée voir son médecin du service des addictions.

### **Les deux frères**

Une voisine des deux frères, habite comme eux un petit immeuble, sans ascenseur. Les deux frères vivent au premier étage et la voisine au second. Cette dernière en prenant l'escalier passe chaque jour devant le palier du premier.

André, âgé de 78 ans perd la tête. Robert, son frère plus jeune, 68 ans, s'occupe de lui. Depuis quelques semaines, la voisine passe devant chez eux et les odeurs nauséabondes deviennent de plus en plus insupportables.

Un jour, elle se décide à taper à leur porte. Robert demande ce qu'elle veut. Elle l'interroge sur l'odeur. Il répond qu'il ne sent rien. Deux jours plus tard, son inquiétude grandissant, elle en parle à d'autres voisins. Tous pensent aussi que les odeurs proviennent de chez les deux frères. Plusieurs d'entree eux se désignent pour se rendre au domicile des deux frères. Robert, derrière la porte, dit que tout va bien et il leur demande de partir.

Dès le lendemain, les voisins, d'un commun accord, décident de contacter la Mairie qui les orientera vers le service social où ils

décrivront la situation. Accompagnée d'un agent du CLIC, l'assistante sociale de secteur va découvrir deux hommes perdus, vivant dans un appartement empli d'immondices. Sur le corps d'André, ses excréments avaient séché.

### **Qui contacte le service social ?**

Dans la moitié des situations, ce sont des services extérieurs : centre maternel, service social hospitalier, mairie, école qui sont préoccupés par les familles et contactent le service social de proximité. Ils utilisent en premier contact, le téléphone. C'est un moyen courant et fréquent.

L'autre quart, c'est un membre de la famille : une cousine de passage qui trouve étrange ce qui se passe au domicile de la vieille dame. Sans vouloir s'investir, elle confie le problème de sa cousine au service social. C'est encore un adolescent qui n'en peut plus d'être le témoin de la souffrance de sa mère, il se déplace pour avoir les premiers renseignements sur les droits de sa mère qui est victime de violences. Ce sont des personnes proches qui ont un lien, des voisins, une amie, une cousine de passage qui sont inquiets par ce qu'ils voient, observent. Ces personnes soit contactent notre service par téléphone soit se rendent physiquement dans nos locaux pour nous solliciter.

Enfin le dernier quart, la personne, la famille concernée vient pour engager des démarches afin de trouver du soutien, comme ce père qui finit par se rendre au service social sur les conseils de son copain. Il n'a pas d'autre issue pour trouver un logement plus grand afin d'accueillir ses enfants. Ces familles se déplacent fréquemment au service social. Ils demandent un rendez vous ou sont reçus dans le cadre de l'urgence. Aujourd'hui, nous avons des familles qui utilisent l'adresse courriel de la structure pour exposer leur situation et nous demander d'intervenir.

Pour qui ?

Comme nous l'avons vu précédemment, celui qui contacte notre service est dans la majorité des cas un professionnel d'un service public. Il contacte pour quelqu'un ou pour répondre à une interrogation sur un droit potentiel.

Mais qui est ce quelqu'un et quelles sont les questions posées au service social ?

### **Les motifs de la démarche vers le service social :**

- Trouver un logement suffisant grand pour vivre.
- Traiter le comportement « inadapté » de Thérèse, la nuit.
- Répondre aux questions conflictuelles d'une adolescente.
- Aider dans un cadre réglementaire des parents malgré eux qui ne se rendent plus compte de l'impact de leurs conflits sur leur enfant.



- Signaler son parent qui devient « fou ».
- Dénoncer l'escroquerie de voisins à l'égard d'une vieille dame.
- Transmettre le passage à l'acte d'une femme avec deux enfants.
- Communiquer son mal être à quelqu'un : il vit devant chez moi avec une femme plus jeune et ne participe plus aux frais pédagogiques de notre fille.
- Observer des éléments inquiétants entre un bébé et sa maman.
- Décrire la rencontre inhabituelle de sa voisine en petite tenue, en pleine nuit.
- Interroger sur la « normalité » du comportement de mon mari envers notre enfant
- Préparer le placement de mes enfants afin que je sois hospitalisée.
- Aider ma mère qui est victime de violences conjugales.
- Protéger ma famille.
- Intervenir pour sauver les enfants d'une mère qui fait n'importe quoi.
- Faire agir à défaut de pouvoir le faire.
- Déduire le mal être du silence.
- Sentir et s'inquiéter de mauvaises odeurs.

L'objet des actions porte essentiellement sur le comportement des individus, des familles : du père à l'égard de son fils, des parents en conflit et qui ne voient plus leur enfant en état de grand mal être, le désir de l'adolescente à l'égard d'une amie et son opposition vis-à-vis de ses parents, sa mère victime de violences conjugales et l'adolescent, son fils en désarroi agit pour elle. Le Service social est à la fois interrogé sur la « normalité » de ce comportement des personnes mais également sur sa capacité à agir pour protéger les personnes.

Le Service social s'appuie sur les lois, les règlements pour venir en aide aux personnes.

D'autres sollicitations portent sur la survie de la famille lorsque Sylvie est mise à la porte avec ses deux enfants ou bien l'amélioration de leurs conditions de vie, comme cette famille qui est partie de province parce que la mère fuyait le violeur de sa fille.

**Les petites réussites sont pour nous de grands bonheurs.**

## **La pauvreté en Europe**

Dans son communiqué de presse, l'agence Eurostat n°171/2012 a publié ses dernières statistiques annuelles sur la pauvreté. Elles montrent que le nombre de personnes en situation de précarité a augmenté au cours de dernières années dans l'Union européenne (1). La part des personnes menacées par la pauvreté ou l'exclusion sociale est passée de 23,5 % en 2008 à 24,2% de la population totale de l'UE des 27 en 2011. Seuls l'Allemagne, l'Autriche, la Pologne, le Portugal, la Roumanie et le Royaume-Uni font exception à cette tendance.

En 2011, la France se situe dans la moyenne. Elle dénombrait 11,8 millions de personnes en situation de précarité, soit une augmentation de 0,7% par rapport à 2008. Parmi elles, 14 % étaient confrontées à un risque de pauvreté, 5,2% étaient en situation de privation matérielle sévère et 9,3 % vivaient dans des ménages à très faible intensité de travail (une personne pouvant être touchée par plusieurs formes de pauvreté à la fois).

ASH n° 2786 du 7 décembre 2012, p14.